Pratiques prometteuses dans les programmes et services financés par l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH)

Rapport final

Évaluation et développement des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada

août 2002

SP-AH-196-08-02F
(also available in English)

104-04585/

Papier

ISBN : 0-662-89363-8
N° de catalogue : RH63-2/196-08-02F

PDF

ISBN : 0-662-89364-6
N° de catalogue : RH63-2/196-08-02F-PDF

HTML

ISBN : 0-662-89365-4
N° de catalogue : RH63-2/196-08-02F-HTML

Table des matières

Réponse de la direction i

Résumé iii

1. Introduction 1

1.1 Examen des objectifs 2
1.2 Méthode d'examen 3
1.3 Organisation du rapport 7

2. Contexte 9

3. Défis 13

3.1 Principaux défis communs à toutes les pratiques prometteuses 13
3.2 Défis propres aux collectivités rurales et de taille moyenne 16
3.3 Défis propres aux personnes ayant divers genres d'incapacités 17

4. Ce qui fonctionne dans les pratiques prometteuses de l'AEPH 19

4.1 Processus du service à la clientèle 19
4.2 Réduction des obstacles comportementaux et liés aux perceptions 21
4.3 Réduction des obstacles environnementaux 24
4.4 Réduction des obstacles à l'éducation 26
4.5 Réduction des obstacles financiers 29
4.6 Services essentiels au succès 30

5. Conclusions 35

Annexe A : Modèles des pratiques prometteuses 39

Annexe B : Bibliographie 101

Annexe C : Instruments de recherche 105

Annexe D : Liste de vérification de la préévaluation 115

Liste de tableaux

Tableau 1.1 Pratiques prometteuses de l'AEPH 6
Tableau 3.2 Aperçu des principaux défis et de ce qui fonctionne 18
Tableau 4.1 Services essentiels au succès 31

Liste de figures

Figure 3.1 Taux de chômage des personnes ayant une incapacité[1], selon le type d'incapacité, 1991 17
Figure 4.1 Processus du service à la clientèle 20
Figure 4.2 Taux de participation des femmes et des hommes ayant une incapacité, selon le plus haut niveau de scolarité atteint, 1991 27

[1] L'expression « personnes ayant une incapacité » (par opposition à « personnes handicapées ») est uniquement employée dans le présent rapport si elle figurait dans les documents originaux.

Liste des abréviations

AEPH	Aide à l'employabilité des personnes handicapées
BHF	Behavioural Health Foundation
CCI	Career Connections Inc.
CPPP	Comité du Projet des pratiques prometteuses
DA/THADA	Évaluation des demandeurs d'AEPH ayant des difficultés d'apprentissage et/ou des troubles d'hyperactivité avec déficit de l'attention
DRHC	Développement des ressources humaines Canada
EDTR	Enquête sur la dynamique du travail et du revenu
ENSP	Enquête nationale sur la santé de la population
ESLA	Enquête sur la santé et les limitations d'activité
NEON	Networking Employment Opportunities NOW
POLARIS	Coordination de la transition entre l'école secondaire et la formation axée sur les compétences
PP	Pratique prometteuse
PPP	Projet des pratiques prometteuses
PRPPH	Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées
PSA	Programme des services aux adultes
RHV	Registre des habiletés visibles
RPC	Régime de pensions du Canada
SFR	Seuils de faible de revenu de Statistique Canada
SPG	Services professionnels de Gastown
THEO	Kamloops Avenues to Capturing Employment Program /THEO BC

Préambule

Le Projet des pratiques prometteuses est une évaluation partielle axée sur ce qui fonctionne en matière de conception et de prestation de programmes ayant trait à l'employabilité des personnes handicapées. Ce projet a permis de produire un recueil de pratiques prometteuses, qui constitue la première étape d'une démarche devant mener à l'établissement d'une base de connaissances qui favorisera l'échange d'information et sera utile aux prochaines activités d'évaluation.

Réponse de la direction

L'examen des pratiques prometteuses a été entrepris conjointement par le gouvernement fédéral et cinq provinces (Manitoba, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard).

Neuf pratiques prometteuses ont été choisies pour cet examen; elles offrent des méthodes différentes pour aider les personnes handicapées à faire la transition vers l'emploi ou le retour au travail. L'examen a été entrepris à grande échelle pour documenter la manière dont ces pratiques prometteuses fonctionnent et cerner les facteurs ou les caractéristiques qui ont été essentiels à leur réussite. L'équipe d'examen a pu déterminer les facteurs qui étaient communs à toutes les pratiques prometteuses, de même que les caractéristiques propres à un projet qui pouvaient être transférées à d'autres programmes ou services. Les secteurs de compétence fédérale et provinciale peuvent maintenant utiliser ces facteurs pour concevoir de nouvelles initiatives ou évaluer et examiner les processus des programmes existants.

À l'attention des provinces, le rapport décrit aussi les initiatives réalisées dans d'autres provinces participantes qui peuvent être envisagées pour améliorer les programmes ou concevoir un programme dans leur secteur de compétence. Par conséquent, l'examen et le rapport final constituent un document qui non seulement fait ressortir les caractéristiques essentielles des services d'emploi destinés aux personnes handicapées, mais qui sert également de document de référence sur des pratiques efficaces et éprouvées que les secteurs de compétence provinciale peuvent examiner afin de remplacer ou d'améliorer les programmes qui relèvent d'eux.

Le Sous-comité conjoint fédéral-provincial des pratiques prometteuses qui a collaboré avec l'entrepreneur pendant l'examen est convaincu que les objectifs de l'examen ont été atteints. En outre, le sous-comité est d'avis que, une fois qu'il sera diffusé, le rapport final favorisera l'échange d'information et l'établissement de réseaux entre les personnes qui s'occupent de la prestation des programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées. C'est un avantage pour l'intégration en général et l'inclusion des personnes handicapées dans la société canadienne.

Résumé

Les questions concernant les personnes handicapées sont devenues plus visibles dans la politique publique au cours des dernières décennies. Selon la manière dont on définit le mot « incapacité », entre 2,5 et 4,8 millions de Canadiens ont une incapacité[2]. Ces chiffres augmentent constamment à mesure que la population vieillit[3]. Par ailleurs, proportionnellement plus de personnes handicapées vivent sous le seuil de la pauvreté que de personnes n'ayant pas d'incapacité[4]. L'engagement du gouvernement fédéral à soutenir les personnes handicapées comprend des dépenses de plus de 6 milliards de dollars par année engagées afin d'offrir des programmes, des services et des mesures de soutien, notamment des initiatives d'employabilité et liées à l'emploi[5].

Depuis 1986, alors que les personnes handicapées se sont vues octroyer l'égalité en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés, les politiques, publications et programmes fédéraux-provinciaux-territoriaux abordent l'incapacité comme une question touchant les droits relatifs à la citoyenneté. La citoyenneté s'entend de l'égalité, de l'inclusion, des droits et responsabilités, de même que du renforcement de l'autonomie et de la participation à tous les aspects de la société canadienne. En consacrant les droits relatifs à la citoyenneté à toutes les personnes handicapées, le gouvernement reconnaît l'importance du rôle que jouent ces personnes dans l'élaboration de la politique publique et de leur apport au tissu social et à l'économie du Canada.

L'accent mis sur la citoyenneté a changé la perception de l'incapacité dans le public. Au lieu d'une vision étroite des incapacités d'une personne, l'attention se tourne maintenant vers des mesures, comme les mesures d'aménagement en milieu de travail et les bâtiments à accès facile, pour créer des environnements qui favorisent une meilleure

---

2 Selon l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR), 2,5 millions de Canadiens avaient une incapacité en 1994; selon l'Enquête sur la santé et les limitations d'activité (ESLA), il y en avait 3,5 millions en 1991; et selon l'Enquête nationale sur la santé de la population (ENSP), il y en avait 4,8 millions en 1994. Ces chiffres sont attribuables aux définitions employées. Par exemple, dans l'ESLA, le mot « incapacité » se définit comme la réduction ou l'absence de la capacité, qui limite la possibilité d'exercer un rôle considéré comme normal pour un être humain. Dans l'ENSP et l'EDTR, une personne handicapée est une personne dont les activités sont restreintes si les répondants répondent d'une façon positive à une série de questions liées aux activités menées à la maison, à l'école ou au travail (Bunch et Crawford, *Persons with Disabilities: Literature Review of the Factors Affecting Employment and Labour Force Transitions,* juin 1998).

3 *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées,* document de réflexion, ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux, 1998, annexe B.

4 Selon les données de l'ESLA de 1991, le taux de pauvreté chez les personnes handicapées qui occupaient un emploi était de 13,4 p. 100. L'ESLA utilise les seuils de faible revenu (SFR) de Statistique Canada, fondés sur le revenu familial et rajustés en fonction de la taille de la famille et de la collectivité où elles vivent. La proportion des personnes handicapées vivant sous le seuil de faible revenu varie considérablement, selon qu'une personne tire son moyen de subsistance de l'un des programmes de soutien du revenu ou d'une aide provenant des membres de sa famille ou d'amis. Les personnes handicapées qui doivent avoir recours à l'aide sociale pour avoir un soutien du revenu sont celles qui, de loin, ont le plus de chance de vivre dans la pauvreté. Près de 28 p. 100 de celles qui touchent des prestations d'invalidité au titre du RPC/RRQ sont pauvres; 14,5 p. 100 de celles qui reçoivent une indemnisation pour accident du travail le sont aussi; de même que 64,1 p. 100 de celles qui reçoivent de l'aide sociale. Internet : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sdd-dds/odi/documents/living_with_disability/chap52_f.shtml#2.

5 DRHC, Études bilan : Politiques et programmes destinés aux personnes handicapées, rapport final et rapport technique, octobre 1997, p. 1.

intégration. Des lois relatives à l'équité en matière d'emploi et aux droits de la personne ont été adoptées pour protéger les personnes handicapées contre la discrimination et éliminer les mesures dissuasives et les obstacles aux programmes d'aide sociale et sur le marché du travail.

Malgré ces progrès, les obstacles, les mesures dissuasives et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées sont toujours présents et les empêchent de participer pleinement à l'économie dans notre société. Au début de 1997, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont commencé à collaborer afin de trouver des façons d'améliorer et de renforcer les éléments du Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées (PRPPH) à financement collectif, programme qui avait été mis en place en 1962. En octobre 1997, les ministres responsables des Services sociaux ont avalisé le Cadre multilatéral pour l'aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), et l'AEPH a remplacé le PRPPH.

Le cadre multilatéral pour l'AEPH a orienté la négociation ultérieure d'ententes bilatérales entre Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et les gouvernements provinciaux en vue du partage des coûts admissibles des programmes et services qui aident les Canadiens handicapés à acquérir les compétences, l'expérience et les mesures de soutien nécessaires pour se préparer à l'emploi, décrocher un emploi et le garder[6].

Examen des pratiques prometteuses de l'AEPH

Le Projet des pratiques prometteuses (PPP) est un projet de recherche multilatéral de l'AEPH conçu pour fournir une base essentielle de connaissances sur ce qui fonctionne, et pour qui, dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées. Voici quels en sont les objectifs spécifiques :

- recherche et documentation de neuf études de cas sur les pratiques prometteuses dans des projets d'employabilité et des services à coûts partagés dans le cadre de l'AEPH en Colombie-Britannique, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard;

- modèle complet pour chacune des neuf pratiques prometteuses, qui définit clairement la pratique et comprend le contexte, les défis, les solutions, les résultats et l'aperçu pour l'avenir;

- analyse intégrée des cas et des documents ou des connaissances actuels sur les leçons apprises et ce qui fonctionne dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées.

---

[6] Le Québec n'a pas entériné le cadre multilatéral même s'il a signé une entente relative à l'AEPH avec le gouvernement du Canada. Aucune entente relative à l'AEPH n'est en vigueur avec les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon ou le Nunavut. Les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon ont cependant adopté le cadre multilatéral.

Les représentants provinciaux ont cerné des pratiques prometteuses (PP), chacune étant perçue comme une organisation qui offre des programmes et des services qui réussissent à améliorer l'employabilité des personnes handicapées.

Constatations sur ce qui fonctionne dans les pratiques prometteuses de l'AEPH

Voici les principales constatations faites au sujet des neuf pratiques prometteuses sur ce qui fonctionne, et pour qui, dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées.

Les neuf pratiques prometteuses sont **très axées sur le client**. Leur succès et la grande satisfaction des clients reposent sur le fait que les programmes sont souples et adaptés aux besoins de chaque personne, ce qui permet aux clients d'améliorer leur apprentissage et leur préparation à l'emploi. Les plans d'emploi ou d'études sont élaborés selon les capacités et les limites de chaque client. Les services axés sur les clients ont également tendance à renforcer l'estime de soi et la confiance en soi des clients, problème chez tous les clients interrogés pendant l'étude.

Dans le cadre des neuf PP, les clients sont traités selon une approche **holistique**. Les PP tiennent compte des goûts et des aversions d'une personne, de ses capacités et de ses limites, de sa situation familiale et de son logement, de ses besoins technologiques à l'école et au travail, ainsi que de ses aptitudes sociales et interpersonnelles. Cette méthode permet également d'établir un climat de confiance entre le client et la pratique prometteuse.

Pour l'ensemble des PP, le personnel reconnaît l'**importance des études et/ou de la formation en cours d'emploi** comme point de départ du cheminement professionnel des clients. De nombreux clients ont peu ou pas de compétences monnayables. D'autres ont des compétences qui sont périmées. D'autres encore ont des compétences qu'ils ne peuvent plus mettre à profit en raison de leur incapacité. Selon les documents recensés, l'instruction est la clé de l'emploi et du niveau de revenu. De plus, cela démontre que la nature du travail évolue. Par conséquent, il est capital d'avoir des initiatives dont le but est d'inciter les personnes handicapées à poursuivre leurs études et à améliorer leurs compétences afin d'obtenir un emploi lucratif.

Selon le personnel de toutes les PP, il est très important **d'éduquer et de sensibiliser les employeurs** et le grand public à l'apport des personnes handicapées à notre société et au milieu de travail. Les employeurs interrogés pour les besoins de l'étude ont fait savoir qu'ils en savaient très peu sur les incapacités et les mesures d'aménagement avant de conclure un partenariat avec une pratique prometteuse. De nombreux membres du personnel ainsi que des employeurs ont dit que l'éducation des employeurs était l'une des activités les plus importantes à entreprendre pour faire augmenter la représentation des personnes handicapées dans la population active en général.

Le personnel des PP a fait savoir que les **partenariats avec les employeurs** étaient l'un des outils les plus importants pour donner aux clients une chance de se placer et augmenter leurs possibilités d'emploi après le placement. Les employeurs interrogés dans

le cadre de l'étude étaient surtout des employeurs qui avaient ouvert leurs portes en vue d'un placement. Dans plusieurs cas, ils ont embauché le client à la fin du placement. Dans d'autres cas, lorsque l'employeur n'avait pas les ressources nécessaires pour embaucher quelqu'un, il a parfois prolongé des offres de travail bénévole.

Selon le personnel des PP et leurs clients, le **bénévolat** est précieux, en ce sens qu'il permet aux clients d'améliorer leurs compétences et d'ajouter des éléments à leur curriculum vitæ. Le bénévolat demeure néanmoins du travail non rémunéré et, dans bien des cas, ne donne pas l'assurance d'améliorer l'autonomie financière ni de délaisser l'aide sociale. Ainsi, l'accent devrait être mis sur la conclusion de partenariats avec des employeurs afin d'établir un équilibre entre les besoins des clients en matière d'expérience de travail et d'amélioration de leurs compétences et les possibilités qui ont une chance de mener à un emploi permanent, et de trouver un emploi qui paye plus que le salaire minimum.

Les PP qui offrent des placements dans le cadre de leurs programmes **favorisent la communication constante, ce qui aide les employeurs et les clients** pendant le placement. Des réunions et des rapports hiérarchiques ouverts entre le personnel d'une pratique prometteuse, l'employeur et le client sont essentiels pour aider toutes les parties à comprendre ce qu'elles peuvent et ne peuvent pas faire. Par exemple, les employeurs peuvent avoir des exigences professionnelles qu'un client ne peut remplir. Les clients et les employeurs valorisent cette communication à trois, qui constitue pour les parties un point de contact leur permettant de discuter des problèmes qui surviennent. Les employeurs interrogés pour les besoins de l'étude ont fait savoir que ce soutien est souvent un catalyseur qui les pousse à offrir des possibilités de placement aux clients d'une PP.

Les responsables des PP ont dit avoir **des dirigeants et des employés très dévoués**. Le personnel est l'épine dorsale de leur organisation. Selon les responsables de toutes les PP, il est important de bien connaître les clients pour pouvoir leur offrir les services personnalisés dont ils ont besoin. La capacité d'établir un climat de confiance avec le client influe sur la réussite des programmes ainsi que sur les possibilités d'emploi que le programme favorise. Le personnel connaît très bien les problèmes d'employabilité auxquels sont confrontées les personnes handicapées et juge qu'il est essentiel de mettre à jour les dernières approches, méthodes et recherches pour pouvoir continuer à offrir le meilleur service qui soit.

Les PP franchissent la ligne de démarcation entre **le soutien et les défis** dans leurs interactions avec leurs clients. Le personnel des PP pense qu'il est important que les clients puissent prendre leurs propres décisions (c.-à-d. qu'ils ont le droit de faire des erreurs) et s'acquitter de certaines responsabilités (p. ex., être à l'heure aux cours et aux placements). Certaines pratiques prometteuses, comme les Services professionnels de Gastown, donnent aux clients deux ou trois chances et, s'ils ne répondent pas aux attentes, peuvent leur demander de réintégrer les programmes plus tard, lorsqu'ils auront réglé leurs problèmes et qu'ils seront prêts à s'engager pleinement dans le programme. D'autres, comme la Behavioural Health Foundation, ont une politique de tolérance zéro lorsqu'il s'agit de la toxicomanie. Par ailleurs, les clients peuvent compter sur un soutien

généreux, au besoin, et sur une aide qui leur permettront de passer à d'autres niveaux de responsabilité et de prise de décisions.

Les pratiques prometteuses ont donné des résultats positifs. **La satisfaction des clients quant au service offert** par les pratiques prometteuses est grande. Certains clients sont en voie de réaliser leur rêve, soit de participer pleinement à la société. Pour d'autres clients, les pratiques prometteuses sont les premiers rayons d'espoir qui leur font comprendre qu'eux aussi peuvent réaliser leur rêve.

De plus, les résultats sont positifs quant au nombre de personnes qui ont décroché un emploi après avoir terminé un programme d'une pratique prometteuse (l'annexe A présente des modèles de PP où sont décrits leurs résultats qualitatifs et quantitatifs). Certaines pratiques prometteuses collaborent avec les gouvernements fédéral et/ou provincial pour offrir des **subventions salariales aux employeurs**. Ces incitations financières permettent souvent aux employeurs d'offrir plus facilement des possibilités de placement et leur donnent la souplesse financière nécessaire pour accepter des clients qui peuvent avoir besoin d'une longue période de formation. Le fait que la plupart des incapacités soient permanentes et que bon nombre d'entre elles soient caractérisées par des périodes d'incapacité plus intense ou débilitante est un autre facteur qu'il faut prendre en compte lorsque l'on parle des résultats et de la durabilité des résultats.

Chacune des neuf pratiques prometteuses peut être définie comme un projet ou un service créateur ou novateur axé sur l'emploi qui a démontré un rendement solide ou des possibilités d'atteindre des niveaux de rendement élevés relativement aux objectifs d'employabilité des personnes handicapées.

1. Introduction

L'incapacité est une question d'intérêt public au Canada pour plusieurs raisons. Selon la source des données et la définition du terme, entre 2,5 et 4,8 millions de Canadiens ont une incapacité[7]. Ces chiffres augmentent constamment à mesure que la population vieillit[8]. Par ailleurs, un nombre proportionnellement plus élevé de personnes handicapées vit sous le seuil de la pauvreté comparativement aux personnes n'ayant pas d'incapacité[9]. Il en coûte au gouvernement fédéral plus de 6 milliards de dollars par année pour offrir des programmes, des services, des mesures de soutien du revenu et autres[10].

Au début de 1997, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont commencé à examiner la manière d'améliorer le Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées (PRPPH) financé conjointement et d'aller de l'avant. Ce programme était en place depuis 1962. En octobre 1997, les ministres des Services sociaux ont approuvé le Cadre multilatéral pour l'aide à l'employabilité des personnes handicapées et l'AEPH a remplacé le PRPPH. Le cadre a servi à orienter la négociation d'ententes bilatérales entre les deux paliers de gouvernement sur le partage des coûts admissibles des programmes et services destinés à aider les personnes handicapées à acquérir les compétences, l'expérience et les mesures de soutien dont elles ont besoin pour être pleinement actives sur le marché du travail[11].

L'AEPH est axée sur l'emploi et l'employabilité des personnes handicapées. Les études de cas des pratiques prometteuses (PP) préparées pour le présent projet sont financées par l'AEPH, ce qui signifie que leurs programmes et services tentent d'améliorer

---

[7] Selon l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR), 2,5 millions de Canadiens avaient une incapacité en 1994; selon l'Enquête sur la santé et les limitations d'activité (ESLA), il y en avait 3,5 millions en 1991; et selon l'Enquête nationale sur la santé de la population (ENSP), il y en avait 4,8 millions en 1994. Ces chiffres sont attribuables aux définitions employées. Par exemple, dans l'ESLA, le mot « incapacité » se définit comme la réduction ou l'absence de la capacité, qui limite la possibilité d'exercer un rôle considéré comme normal pour un être humain. Dans l'ENSP et l'EDTR, une personne handicapée est une personne dont les activités sont restreintes si les répondants répondent d'une façon positive à une série de questions liées aux activités menées à la maison, à l'école ou au travail (Bunch et Crawford, *Persons with Disabilities: Literature Review of the Factors Affecting Employment and Labour Force Transitions*, juin 1998).

[8] *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*, document de réflexion, ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux, 1998, annexe B.

[9] Selon les données de l'ESLA de 1991, le taux de pauvreté chez les personnes handicapées qui occupaient un emploi était de 13,4 p. 100. L'ESLA utilise les seuils de faible revenu (SFR) de Statistique Canada, fondés sur le revenu familial et rajustés en fonction de la taille de la famille et de la collectivité où elles vivent. La proportion des personnes handicapées vivant sous le seuil de faible revenu varie considérablement, selon qu'une personne tire son moyen de subsistance de ses gains, de l'un des programmes de soutien du revenu ou d'une aide provenant des membres de sa famille ou d'amis. Les personnes handicapées qui doivent avoir recours à l'aide sociale pour avoir un soutien du revenu sont celles qui, de loin, ont le plus de chance de vivre dans la pauvreté. Près de 28 p. 100 de celles qui touchent des prestations d'invalidité au titre du RPC/RRQ sont pauvres; 14,5 p. 100 de celles qui reçoivent une indemnisation pour accident du travail le sont aussi; de même que 64,1 p. 100 de celles qui reçoivent de l'aide sociale. Internet : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sdd-dds/odi/documents/living_with_disability/chap52_f.shtml#2.

[10] DRHC, *Études bilan : Politiques et programmes destinés aux personnes handicapées*, rapport final et rapport technique, octobre 1997, p. 1.

[11] Le Québec n'a pas entériné le cadre multilatéral même s'il a signé une entente relative à l'AEPH avec le gouvernement du Canada. Aucune entente relative à l'AEPH n'est en vigueur avec les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon ou le Nunavut. Les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon ont cependant adopté le cadre multilatéral.

l'employabilité des personnes handicapées. Ces services peuvent avoir trait aux premières démarches entreprises par une personne pour trouver du travail, aux mesures de soutien au travail, à la capacité de continuer à travailler ou de conserver un emploi en cas de crise professionnelle ou de l'emploi. Ces pratiques prometteuses ont été choisies parce qu'elles permettent d'aider des personnes handicapées à devenir employables ou employées.

Les recherches réalisées au Canada et à l'étranger font ressortir plusieurs questions clés à prendre en compte au moment d'élaborer des politiques et des programmes visant à améliorer le succès lié à l'emploi des personnes handicapées. Par exemple, les questions et problèmes concernant les personnes handicapées sont interreliés et nécessitent souvent une approche coordonnée. Des domaines qui semblent être distincts les uns des autres, comme l'emploi, le transport, le logement, l'accès à la réadaptation et à la formation, sont directement liés. Selon les coordonnateurs de projet des pratiques prometteuses, une telle complexité exige que l'on ait recours à une méthode holistique pour élaborer des programmes et des politiques qui porteront fruit.

Les personnes handicapées forment un groupe diversifié, composé de personnes dont les besoins, la situation, le genre et la gravité de l'incapacité varient. Ainsi, elles sont confrontées à des obstacles à l'employabilité. Comme les coordonnateurs de projet l'ont mentionné, les méthodes personnalisées qui sont à la fois souples et adaptées aux besoins de chaque personne sont celles qui réussissent le mieux.

Le but général du présent rapport est de présenter les constatations courantes sur ce qui fonctionne, et pour qui, dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées. Le rapport est une synthèse de l'information recueillie lors de visites sur les lieux et dans la documentation relative à neuf pratiques prometteuses au Canada.

1.1 Examen des objectifs

Le Projet des pratiques prometteuses (PPP) a été conçu pour fournir une base essentielle de connaissances sur ce qui fonctionne, et pour qui, dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées. Il a été entrepris pour améliorer les connaissances sur l'efficacité opérationnelle de l'AEPH et préparer le terrain en vue de prochaines activités d'évaluation plus complètes.

Voici quels sont les objectifs spécifiques du PPP :

- étudier et documenter les études de cas de neuf pratiques prometteuses dans des projets et des services d'employabilité à frais partagés dans le cadre de l'AEPH;
- fournir un modèle complet pour chacune des neuf pratiques prometteuses qui définit clairement la pratique et qui comprend le contexte, les défis, les solutions, les résultats et un aperçu de l'avenir;
- faire une analyse intégrée des cas ainsi que de la documentation et des connaissances actuelles pour ce qui est des leçons apprises et de ce qui fonctionne dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées.

Les résultats de l'examen des pratiques prometteuses devraient favoriser l'échange d'information et le réseautage entre les personnes chargées de la prestation des programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées. Ils devraient améliorer la sensibilisation aux solutions novatrices et servir de base à des méthodes de gestion améliorée. En bout de ligne, les résultats des pratiques prometteuses devraient inspirer des idées ainsi qu'inciter d'autres pratiques financées par l'AEPH et d'autres entités qui s'attardent aux besoins en employabilité et en emploi des personnes handicapées à prendre d'autres mesures.

1.2 Méthode d'examen

La réalisation de l'examen comportait deux phases principales :

Première phase : Identification des PP éventuelles
Deuxième phase : Examen des PP choisies.

La section ci-dessous traite des principales étapes suivies pendant chaque phase.

Première phase :

Les pratiques prometteuses examinées dans la présente étude ont été cernées et proposées par les provinces. Pour se préparer à l'étude, les provinces ont choisi une organisation, un programme ou une approche, puis ont soumis les éléments retenus au Comité du Projet des pratiques prometteuses (CPPP) pour examen.

Deux outils ont été utilisés dans ce processus : une liste de vérification préalable à l'évaluation et un modèle d'étude de cas. La liste de vérification préalable à l'évaluation (voir l'annexe D) exigeait de répondre oui ou non à 19 questions ayant trait à la pertinence des pratiques prometteuses, à leur caractère novateur, à leur adaptabilité et à la documentation existante. Si une province choisissait de proposer une pratique, l'approbation de l'administrateur du programme devait être obtenue. À la suite de cette première démarche, le second outil, le modèle des études de cas, était utilisé. Ce modèle, constitué des renseignements obtenus, était ensuite acheminé au CPPP avec la liste de vérification préalable à l'évaluation et tout autre document à l'appui, le cas échéant. Les programmes ont ensuite été renvoyés en vue d'autres recherches, de la validation des données et de la documentation.

Ce processus impliquait qu'il y avait de nombreuses pratiques parmi lesquelles faire un choix. Toutefois, lorsque les pratiques ont été cernées et sélectionnées en vue de l'étude, seulement neuf pratiques prometteuses ont été jugées appropriées. Par conséquent, les neuf pratiques ont été choisies après avoir été évaluées à l'aide des deux outils susmentionnés.

Deuxième phase :

Le Projet des pratiques prometteuses, qui porte sur ces neuf pratiques, constitue avant tout une étude de recherche qualitative réalisée au moyen d'une méthode fondée sur des études de cas. Les études de cas ont été établies à partir des sources de données suivantes :

- analyse bibliographique et recherche sur Internet;
- visites sur les lieux;
- étude documentaire.

Voici une brève description de chacune de ces méthodes.

Analyse bibliographique et recherche sur Internet :

Pour assurer une compréhension complète des questions liées à l'AEPH et pour faire des recherches plus poussées sur les neuf pratiques prometteuses, la première étape de ce processus consistait à analyser les documents actuels sur l'emploi et l'employabilité des personnes handicapées. L'analyse bibliographique a servi de base à l'interprétation et à la synthèse des constatations et elle a permis d'élaborer les outils de recherche.

Des documents canadiens et étrangers pertinents ont été examinés. L'analyse a porté sur des articles rédigés par des universitaires, des documents gouvernementaux ainsi que des publications d'organisations non gouvernementales et d'organismes sans but lucratif parus au cours des cinq dernières années. La bibliographie des documents recensés figure à l'annexe B.

Une longue recherche sur Internet par mots clés a été réalisée (p. ex., programmes d'emploi pour personnes handicapées, programmes pour personnes handicapées, marché du travail, équité en matière d'emploi) et a fait ressortir plusieurs autres éléments d'information très utiles à l'étude. Les sites Web les plus complets et les plus intéressants figurent dans la bibliographie, à l'annexe B.

Visites sur les lieux :

Des visites sur les lieux ont été réalisées auprès de chacune des neuf pratiques prometteuses. Le but des visites sur les lieux était de valider l'information figurant dans les modèles existants ainsi que de documenter les progrès et d'autres détails du programme. Des entrevues et des réunions de groupes de discussion ont été organisées avec les coordonnateurs de projet, des clients, d'anciens clients, des membres de la famille, des employeurs, des bailleurs de fonds, des représentants provinciaux et d'autres personnes. Ces entrevues individuelles et de groupe, auxquelles ont participé une multitude d'intervenants, ont permis aux chercheurs de voir chaque pratique sous divers angles et points de vue.

Étude documentaire :

Chaque pratique prometteuse a fourni de la documentation sur sa réussite, le nombre et le genre de clients et/ou de l'information sur les services rendus. Les chercheurs ont examiné la documentation propre à chaque endroit pour mieux comprendre la réussite du programme, valider les constatations de la recherche et les soupeser. Ces documents comprenaient des rapports annuels, des vidéos, des états financiers, des enquêtes sur la satisfaction des clients, des enquêtes de suivi, des communiqués, des articles et du matériel publicitaire.

Le tableau 1.1 contient la liste de chacune des pratiques prometteuses visitées pour l'étude, son emplacement, les groupes cibles de clients et le genre de services rendus. L'annexe A présente le rapport détaillé des études de cas de chacune de ces PP.

Tableau 1.1
Pratiques prometteuses de l'AEPH

Nom de la PP	Emplacement	Groupe cible	Genre de service
Services professionnels de Gastown (SPG)	Vancouver (C.-B.)	Personnes ayant des troubles du psychisme graves	Réadaptation – comprend les évaluations, les programmes de préparation à l'emploi et les placements.
Coordination de la transition entre l'école secondaire et la formation axée sur les compétences (POLARIS)	Vancouver (C.-B.)	Personnes ayant une déficience développementale	Planification professionnelle transitoire
Programme des services aux adultes (PSA)	Vancouver (C.-B.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	Évaluations, aides adaptées, techniques d'adaptation, etc.
Kamloops Avenues to Capturing Employment Program /THEO BC (THEO)	Kamloops (C.-B.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	Réadaptation – comprend les évaluations, les programmes de préparation à l'emploi et les placements. Facilite l'acquisition d'aides adaptées et de techniques d'adaptation.
Behavioural Health Foundation (BHF)	Winnipeg (Man.)	Toxicomanes, leur conjoint et leurs enfants à charge	Centre de traitement de la toxicomanie en résidence avec des programmes de perfectionnement des compétences, une formation à l'employabilité et des placements
Career Connections Inc. (CCI)	Brandon (Man.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	Services d'emploi communautaires comprenant des évaluations, du counselling, la préparation à l'emploi, un suivi et un soutien
Registre des habiletés visibles (RHV)	Fredericton (N.-B.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	Tenue d'un registre, jumelage des compétences des clients et des demandes des employeurs, renvois
Évaluation des demandeurs d'AEPH ayant des difficultés d'apprentissage et/ou des troubles d'hyperactivité avec déficit de l'attention (DA/THADA)	Halifax (N.-É.)	Personnes ayant des difficultés d'apprentissage	Outil d'entrevue qui aide les conseillers et les clients à établir des buts réalistes en planification de la carrière ou en formation.
Networking Employment Opportunities NOW (NEON)	Montague (Î.-P.-É.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	Coordination de services dans la région, programmes d'emploi, etc.

1.3 Organisation du rapport

Le présent rapport est structuré de la manière suivante pour présenter les constatations intégrées tirées de l'analyse bibliographique, des visites sur les lieux et de la documentation connexe :

La **section 2.0** du rapport, **Contexte,** est un sommaire de certaines initiatives mises en place par divers paliers de gouvernement dans le contexte de la présente recherche.

La **section 3.0, Défis,** décrit les principaux défis et obstacles qui sont communs aux pratiques prometteuses à l'étude, notamment les défis et obstacles qui sont aussi plus particuliers aux programmes situés dans des collectivités rurales ou de taille moyenne et ceux des grands centres urbains[12].

La **section 4.0, Ce qui fonctionne dans les pratiques prometteuses de l'AEPH,** présente les genres de services, de programmes et de méthodes employés par les pratiques prometteuses qui ont permis de relever les défis et de surmonter les obstacles.

La **section 5.0, Conclusions,** est un résumé des constatations de la recherche.

---

[12] L'expression « de taille moyenne » renvoie à une région urbaine non métropolitaine (agglomération de recensement) qui compte plus de 10 000 habitants mais moins d'habitants qu'une région métropolitaine.

2. Contexte

Au cours des dernières années, les gouvernements fédéral et provinciaux-territoriaux ont entrepris plusieurs initiatives visant à aider et à appuyer les personnes handicapées pour qu'elles deviennent employables et employées. La présente section décrit plusieurs initiatives du genre.

L'une de ces initiatives a débuté en 1996 au moment où les premiers ministres canadiens ont convenu que les besoins des personnes handicapées seraient une priorité. Les gouvernements fédéral et provinciaux-territoriaux ont convenu que d'autres mesures étaient nécessaires pour venir à bout de la négativité entourant les personnes handicapées, parce qu'ils ont réalisé qu'elle ne disparaîtrait pas d'elle-même. Ainsi, un Groupe de travail sur les personnes handicapées a été créé afin de chercher à obtenir des conseils auprès des Canadiens handicapés sur les mesures que les gouvernements devraient prendre. Ces derniers étaient d'avis que la consultation était capitale pour ouvrir la voie à la participation complète et égale des personnes handicapées à la société, que ce soit dans leur collectivité ou dans la population active.

Des contre-incitations financières au travail sont depuis toujours un obstacle important à l'acquisition de l'autonomie économique par les personnes handicapées. Par exemple, de nombreux systèmes d'aide sociale classent les personnes handicapées comme des personnes « inaptes au travail en permanence ». De même, le Régime de pensions du Canada exigeait qu'une personne soit entièrement active ou inactive (c.-à-d. employable ou non employable) mais la réalité est la suivante : de nombreuses personnes handicapées peuvent travailler, à condition d'avoir les aménagements et le soutien nécessaires[13]. Si le fait de décrocher un emploi signifie perdre un filet de sécurité financière, il est peut-être plus prudent de ne pas travailler. Les personnes handicapées ont besoin de programmes qui puissent leur assurer qu'elles continueront de toucher un revenu lorsque leur participation au marché du travail sera interrompue ou impossible pendant une période.

Le Régime de pensions du Canada a subi des modifications considérables ces derniers temps pour surmonter ces difficultés[14]. Le gouvernement fédéral a créé le Programme de réadaptation professionnelle du RPC en 1997, programme conçu pour permettre à certaines personnes ayant une incapacité grave d'être actives et de le demeurer en personnalisant un programme de réadaptation pour chaque client[15]. Il comprend des éléments tels que la nature et les niveaux d'orientation requis, la planification du retour au travail, les exigences en perfectionnement des compétences et le recyclage, ainsi que l'acquisition de techniques de recherche d'emploi. Les autres mesures qui incitent les personnes à participer aux programmes leur permettent :

- de faire du bénévolat ou de fréquenter l'école sans craindre de perdre leurs prestations (aussi longtemps que dure leur invalidité);

---

[13] Gail Fawcett, Ph.D., *Vivre avec une incapacité au Canada : un portait économique*, 1996, p. 136.

[14] *Rapport annuel du Régime de pensions du Canada* – 1999-2000, p. 16.

[15] *Programme de réadaptation professionnelle.* Internet : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/vocational_f.shtml.

- de continuer à recevoir des prestations pendant trois mois après leur retour au travail;
- de faire traiter leur demande d'aide au revenu de façon accélérée si jamais la même incapacité les empêchait de travailler[16].

En 1998, des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux se sont réunis pour élaborer le cadre *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées,* qui propose une « approche canadienne » face aux problèmes des personnes handicapées[17]. Le but de cette initiative est d'élaborer un système intégré et coordonné de prestations et de services pour les personnes handicapées afin d'améliorer leur employabilité. Il vise à garantir que les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que tous les autres Canadiens.

Depuis 1986, année où les personnes handicapées se sont vues octroyer l'égalité en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés, les politiques, publications et programmes fédéraux-provinciaux-territoriaux abordent l'incapacité comme une question touchant les droits relatifs à la citoyenneté. La citoyenneté s'entend de l'égalité, de l'inclusion, des droits et responsabilités, de même que du renforcement de l'autonomie et de la participation à tous les aspects de la société canadienne. En consacrant les droits relatifs à la citoyenneté à toutes les personnes handicapées, le gouvernement reconnaît l'importance du rôle que jouent ces personnes dans l'élaboration de la politique publique et de leur apport au tissu social et à l'économie du Canada.

L'accent mis sur la citoyenneté a changé la perception de l'incapacité dans le public. Au lieu d'une vision étroite des incapacités d'une personne, l'attention se tourne maintenant vers des mesures, comme les mesures d'aménagement en milieu de travail et les bâtiments à accès facile, pour créer des milieux favorisant une meilleure intégration. Des lois relatives aux droits de la personne et à l'équité en matière d'emploi ont été adoptées pour protéger les personnes handicapées contre la discrimination et éliminer les mesures dissuasives et les obstacles aux programmes d'aide sociale et sur le marché du travail.

Pour tenir compte de ces changements d'attitude, *À l'unisson* a déterminé les trois principaux pôles qui sont des facteurs essentiels de succès pour inclure les personnes handicapées dans la société. Voici quels sont ces pôles :

- Mesures de soutien : Il s'agit des biens, des services et des mesures de soutien adaptés aux besoins des individus et nécessaires pour la vie quotidienne. Il faudra toujours s'assurer que des mesures de soutien sont disponibles et accessibles (p. ex., aides et appareils techniques; équipement spécial; services d'auxiliaire familial, d'accompagnateur ou d'interprète; préparation à la vie active; physiothérapie et ergothérapie; services de relève) pour répondre aux besoins personnels des personnes handicapées. Ces biens, services et mesures de soutien sont essentiels à une participation active à la maison, à l'école et dans la collectivité, et ils sont un élément

---

[16] *Renseignements sur les modifications apportées aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC).* Internet : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/facts/factdis_f.html.

[17] *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées,* document de réflexion, ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux, 1998, p. 14.

clé pour permettre aux personnes handicapées de maximiser leur indépendance sur le plan personnel et économique.

- Emploi : Les personnes handicapées doivent avoir accès à l'éducation, à la formation et à l'emploi pour pouvoir accéder à l'indépendance financière. *À l'unisson* vise à rehausser l'employabilité des personnes handicapées, à encourager leur (ré)intégration au marché du travail et à créer un plus grand nombre de possibilités d'emploi et de travail bénévole. Il sera possible de rehausser l'employabilité en appuyant l'accès à l'éducation, en offrant des mesures de soutien pour suivre des programmes de formation qui seront plus souples, en rendant possible l'adaptation des lieux de travail et en offrant une information de qualité aux chercheurs d'emploi et aux employeurs.

- Revenu : Certaines personnes handicapées ne sont peut-être pas en mesure de subvenir à leurs besoins en totalité ou en partie. Les gouvernements reconnaissent la nécessité d'un filet de sécurité du revenu qui sait récompenser les efforts de travail individuels dans la plus grande mesure possible, mais qui sait aussi fournir une aide financière si la personne n'est pas en mesure de subvenir à ses besoins essentiels en totalité ou en partie.

À l'unisson est une pierre angulaire importante de l'élaboration de documents législatifs intégrateurs et complémentaires.

L'AEPH et les neufs pratiques prometteuses existent dans ce contexte. Même si des modifications ont été apportées aux documents législatifs et aux programmes pour inciter les personnes handicapées à perfectionner leurs compétences et à participer au marché du travail sans être pénalisées, ces personnes et les organismes, comme les PP, sont confrontés à une multitude de défis qui les empêchent d'aller de l'avant. Ces défis sont présentés dans la section suivante.

3. Défis

La présente section est une description des défis particuliers auxquels sont confrontés les programmes et les services offerts par les pratiques prometteuses de l'AEPH et leurs clients (c.-à-d. les personnes handicapées). Selon les entrevues avec les clients et d'anciens clients, leurs défis sont davantage personnels que systémiques[18].

La première partie de la section traite des défis qui sont communs à toutes les pratiques prometteuses. La deuxième partie porte sur les défis ayant trait aux PP qui sont offertes dans des collectivités rurales ou de taille moyenne. Dans la dernière partie, on dresse un aperçu des principaux défis que doivent relever les personnes ayant divers genres d'incapacités et les méthodes qui fonctionnent bien pour relever ces défis.

3.1 Principaux défis communs à toutes les pratiques prometteuses

Selon une analyse des neuf pratiques prometteuses, toutes sont confrontées à de nombreux défis. Voici certains des principaux défis que chacun des programmes et leurs clients ont dû relever, directement ou non.

De nombreuses personnes handicapées interrogées pour les besoins de la présente étude sont confrontées à des perceptions sociales négatives et à des stéréotypes qui renforcent leur manque de confiance en elles[19]. Un manque de confiance en soi peut limiter le désir d'une personne d'essayer des activités qui représentent un risque pour elle. Par conséquent, l'un des plus grands défis à relever au moment de préparer une personne handicapée à l'emploi est de s'assurer que le milieu de formation et de perfectionnement appuie chaque client et l'aide à renforcer son estime de soi[20]. Selon les coordonnateurs de programme et le personnel des PP, pour renforcer la confiance en soi des clients, il faut comprendre leurs besoins et pouvoir entretenir une relation de confiance. Selon les entrevues réalisées avec les clients et les anciens clients des PP visitées dans le cadre de l'étude, lorsqu'un climat de confiance est établi, les habiletés sociales, l'adaptation et les aptitudes à l'emploi augmentent.

> *« Le travail de préparation a été bon. Je n'aurais pas pu être prêt mentalement à chercher du travail sans le programme. Je ne pensais pas que je le méritais. »* Client d'une pratique prometteuse

[18] Les problèmes systémiques renvoient aux politiques et aux pratiques d'une organisation, qui font directement ou indirectement en sorte de maintenir le désavantage des personnes handicapées. Ils renvoient également aux systèmes de valeurs qui sont véhiculés dans la société, qui appuient et qui permettent des mesures discriminatoires fondées sur les perceptions.

[19] La confiance en soi représente un sentiment d'autosuffisance et le fait de croire en ses capacités.

[20] L'estime de soi consiste à avoir une bonne opinion de soi.

Afin d'assurer l'employabilité et d'offrir des programmes et services liés à l'emploi, les coordonnateurs de programme pensent qu'il est essentiel qu'un PP ait **du personnel possédant l'expertise, l'expérience et la compréhension nécessaires** pour surmonter les obstacles et régler les problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant divers genres d'incapacité et dont la gravité varie. Il peut être difficile de trouver et de conserver du personnel ayant cet ensemble d'aptitudes, tout spécialement si des fonds limités empêchent les PP d'offrir un salaire perçu comme étant concurrentiel. De l'avis des coordonnateurs de programme et des représentants des organismes de financement des PP, il est essentiel d'avoir les « bonnes » personnes tant au sein du personnel qu'à des postes de direction.

Le but ultime des neuf pratiques prometteuses est d'aider les personnes handicapées à trouver et/ou à conserver un emploi. Les employeurs et les clients disent que, pour obtenir de bons résultats, il faut relever le défi suivant : **assurer le bon jumelage entre les besoins de l'employeur et l'ensemble des habiletés et des compétences du client**. Bien que cela soit important pour l'employeur, ça l'est encore plus pour le client puisqu'un jumelage non réussi risque de miner sa confiance et de l'empêcher de saisir d'autres occasions.

« Le fait d'avoir les aides nécessaires m'a non seulement permis de faire mon travail, mais en plus m'a mis à égalité avec mes collègues. » Client d'une pratique prometteuse

Il existe des défis exceptionnels pour garantir que les besoins propres aux personnes handicapées autochtones sont comblés. On estime qu'environ un Canadien de tout âge sur six a une incapacité[21]. Selon des statistiques, 30 p. 100 des adultes autochtones disent avoir une incapacité[22]. De nombreuses personnes handicapées autochtones manquent de confiance dans tous les systèmes de soutien parrainés par le gouvernement. Le défi pour les PP, selon les coordonnateurs de projet et le personnel, consiste à **entretenir des relations qui suscitent la confiance dans le programme** et à assurer la sensibilisation au soutien qui est offert. Le personnel doit tenir compte des différences culturelles des personnes autochtones et des besoins qui leur sont propres.

« Il m'a aidé à comprendre mes limites et ce que je peux faire. Il m'a donné la chance d'essayer une occasion en or. » Client d'une pratique prometteuse

De nombreux employeurs disent manquer de connaissances générales sur les personnes handicapées et sur l'importance qu'elles peuvent avoir à titre d'employés. Souvent, les employeurs ne connaissent pas les diverses mesures de soutien et d'aménagement et les technologies qui sont à leur disposition. Le personnel des PP a fait savoir que **l'éducation des employeurs** était l'une des activités les plus importantes à faire. Les partenariats avec les employeurs créent des possibilités pour leurs clients. Selon les coordonnateurs de projet et le personnel des PP, le fait de devoir constamment promouvoir les possibilités découlant de l'embauche d'un client et de sensibiliser davantage les employeurs à cet

[21] DRHC, *À l'unison 2000 : les personnes handicapées au Canada*, 2000.

[22] DRHC, *Orientations futures du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées : La pleine citoyenneté : une responsabilité collective*, 1999, p. 10.

égard représente un défi. Par ailleurs, il est difficile de trouver des employeurs qui sont disposés à prendre en compte les aptitudes d'une personne plutôt que son incapacité.

Selon l'expérience des coordonnateurs de projet et du personnel, il vaut vraiment la peine d'offrir un soutien constant aux employeurs et aux personnes handicapées qui travaillent pour eux. Or, dans le monde du travail, les tâches changent, les circonstances évoluent et l'impact ou le niveau de l'incapacité peut varier. Il est difficile pour les PP de **s'assurer que le soutien constant est suffisant** pour répondre aux besoins des parties, alors que celui-ci est souvent la clé du maintien de l'entente d'emploi.

Le personnel des PP trouve qu'il est difficile d'améliorer **l'accès aux mesures de soutien pour les personnes handicapées tout en s'assurant que les coûts demeurent abordables**. Certains clients n'ont pas les moyens de payer des aides qui coûtent entre 3 000 $ et 16 000 $.

Le fait que les aides soient souvent liées à l'admissibilité au soutien du revenu ou à d'autres programmes est une question connexe. Autrement dit, les aides fournies à domicile ne peuvent être utilisées à l'école ou au travail et, de la même manière, le matériel adapté pour le travail ne peut être apporté à la maison. **Les aides ne sont en général pas portatives**. Selon les statistiques tirées de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activité (ESLA), 33 p. 100 des adultes ayant une incapacité paient les frais des aides liées à leur incapacité et ne sont pas remboursés par un régime public ou privé[23].

L'un des plus grands défis des personnes handicapées consiste à trouver un emploi qui leur permet de faire assez d'heures à un salaire suffisamment élevé pour atteindre l'autonomie financière. Pour celles qui trouvent un emploi, l'instruction est le facteur le plus déterminant des gains. **Les personnes handicapées dont le niveau de scolarité est élevé ont plus de chances d'avoir une formation professionnelle et d'occuper** certaines des professions les plus lucratives[24]. Les coordonnateurs de projet et le personnel soulignent que l'instruction, la formation et les programmes de transition doivent être souples et accessibles pour assurer un meilleur niveau d'instruction et, par conséquent, un meilleur avenir économique grâce à l'emploi.

Toutes les PP disposent de critères pour savoir si leur programme convient aux clients qui leur sont renvoyés ou qui viennent d'eux-mêmes. Selon les responsables des PP, il est difficile de faire en sorte que leurs critères de sélection soient souples, tout en reconnaissant le fait que certains clients ne pourront sans doute pas profiter de leurs services. Selon les coordonnateurs de projet et le personnel, ce **dépistage initial est important pour la réussite du programme**.

À noter que, dans l'analyse du présent rapport, il n'y a aucune distinction entre les hommes et les femmes. Cela s'explique par le fait que les pratiques prometteuses examinées ne sont pas exclusivement axées sur les hommes ou les femmes et que peu ont des programmes destinés uniquement aux hommes ou aux femmes. Les constatations de la recherche ont

---

[23] Internet : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/documents/taskForce/french/rapport/indexx.html.

[24] Gail Fawcett, *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996.

donc trait aux hommes et aux femmes. Toutefois, selon l'analyse bibliographique, les hommes et les femmes sont touchés de manière différente et à des niveaux variés par les mêmes défis. En réalité, selon les statistiques, **c'est chez les femmes handicapées que les taux d'activité sont les plus bas et les taux de pauvreté, les plus élevés**[25]. Ce phénomène est qualifié parfois de double désavantage, c'est-à-dire qu'une personne est membre de deux groupes qui ont un désavantage sur le marché du travail.

3.2 Défis propres aux collectivités rurales et de taille moyenne

Les collectivités du Canada sont réparties dans de vastes régions géographiques. En milieu rural, les organismes offrant des services d'emploi et d'employabilité éprouvent de la difficulté à parcourir de grandes distances et à rejoindre la population cible afin de la sensibiliser aux programmes, aux mesures de soutien et aux occasions qui sont offerts.

De nombreuses collectivités autochtones sont dispersées sur le territoire. Selon les coordonnateurs de projet (c.-à-d. THEO et CCI), **les PP ont des ressources limitées et n'ont pas les moyens de faire de l'extension dans les collectivités éloignées**. Comme dans tout partenariat, il faut établir un climat de confiance avant que la relation de travail ne fonctionne.

Le transport est un grand défi dans les milieux ruraux et toutes les personnes interrogées qui vivent et travaillent dans de telles régions disent que c'est un problème. **Le manque de transport peut empêcher les personnes handicapées d'avoir accès aux programmes, aux établissements d'enseignement et à l'emploi**. Les autres défis liés aux milieux ruraux comprennent l'accès limité au logement, aux installations de santé et de bien-être, ainsi qu'aux groupes de soutien[26].

En région rurale, **le manque de possibilités d'emploi** s'ajoute aux défis. Les habitants des collectivités rurales ont souvent des possibilités d'emploi saisonnier plutôt qu'un emploi stable à l'année. Par ailleurs, les possibilités de formation et le soutien technique sont souvent insuffisants. On a fait remarquer que, dans ces régions, il peut aussi y avoir un manque de fonds nécessaires pour améliorer l'emploi assisté[27].

---

[25] Ces données sont fondées sur le Recensement de 1996. La pauvreté est mesurée à l'aide des seuils de faible revenu (SFR) de Statistique Canada. Les seuils de faible revenu sont fondés sur le revenu familial et rajustés selon la taille de la famille et de la collectivité où elle vit. Les personnes dont le revenu familial se situe sous le seuil de faible revenu sont définies comme vivant dans des « circonstances difficiles ».

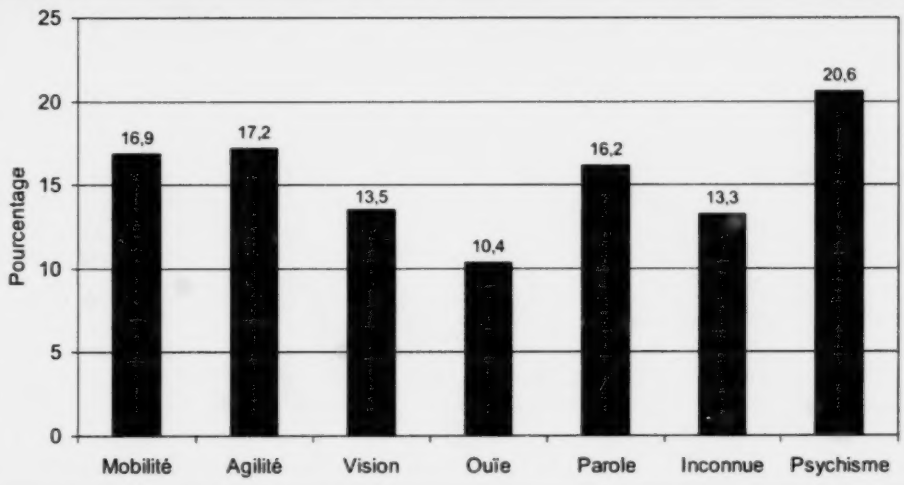
[26] Research and Training Center (RTC), *Developing Innovative Solutions for Rural Americans with Disabilities*, sur Internet : http://ruralinstitute.umt.edu/rtcrural/.

[27] Research and Training Center (RTC), *Developing Innovative Solutions for Rural Americans with Disabilities*, sur Internet : http://ruralinstitute.umt.edu/rtcrural/.

3.3 Défis propres aux personnes ayant divers genres d'incapacités

De semblables obstacles et défis à l'emploi touchent toutes les personnes handicapées; toutefois, elles ne sont pas toujours touchées de la même manière, ni au même niveau. Le genre d'incapacité semble également influer sur la situation professionnelle. La figure 3.1 montre que, en 1991, les personnes qui avaient un handicap mental ou une déficience psychique étaient le groupe des personnes handicapées qui avaient le plus de chance d'être en chômage. Les personnes à agilité réduite, à mobilité réduite et ayant une déficience verbale enregistraient également des taux de chômage plus élevé que les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive[28]. À noter que la figure qui suit ne contient pas de catégories spéciales pour les toxicomanes.

Figure 3.1
Taux de chômage des personnes ayant une incapacité[1], selon le type d'incapacité, 1991



Source : Statistique Canada (données de l'ESLA 1991)

[1] L'expression « personnes ayant une incapacité » (par opposition à « personnes handicapées ») est uniquement employée dans le présent rapport si elle figurait dans les documents originaux.

Ensemble, les PP à l'étude offrent des services à des personnes ayant tous genres d'incapacités, même si certaines se spécialisent dans des incapacités précises. Le tableau 3.2 qui suit donne un aperçu des principaux défis propres à chacun des groupes d'incapacités et présente certains programmes, problèmes et services qu'utilisent les PP pour régler des questions spécifiques. Les personnes ayant une incapacité manquent souvent de confiance en elles, mais la manière dont ce problème est réglé, selon les coordonnateurs de projet, dépend du genre d'incapacité.

---

[28] Les données les plus récentes sont tirées de l'ESLA de 1991. Toutefois, pour le Recensement 2001, des données ont été recueillies sur les personnes ayant des limitations d'activité à la maison, à l'école, au travail ou dans d'autres aspects de leur vie, comme les voyages et les loisirs. Comme pour les recensements de 1986 et 1991, l'information recueillie en 2001 sera utilisée pour identifier les répondants d'une enquête postsensitaire. Cette enquête a été remplacée par l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA). Les renseignements sur l'enquête ne seront pas disponibles avant 2003 environ. Internet : http://www.statcan.ca/english/census96/2001/population/content.htm.

Tableau 3.2
Aperçu des principaux défis et de ce qui fonctionne[29]

Genre d'incapacité et défis qui s'y rattachent	Principales constatations sur ce qui fonctionne								
	Évaluation complète	Aptitudes au travail et formation axée sur les compétences	Personnel bien informé	Sensibilisation de l'employeur	Techniques d'adaptation	Placement	Formation particulière au poste de travail	Modalités de travail flexibles	Appui soutenu
Déficience psychique (handicap mental)									
Manque d'estime de soi et de confiance en soi	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Manque de connaissances sur ses points forts et ses limites personnelles	✓	✓	✓			✓	✓		✓
Stigmates en milieu de travail		✓	✓	✓			✓		✓
Effets secondaires négatifs des médicaments	✓		✓	✓				✓	✓
Nature cyclique de l'incapacité	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
Incapacité physique (mobilité, agilité)									
Limitations physiques (p. ex., fatigue, résistance)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manque d'accès à des techniques d'adaptation et à des installations adaptées	✓		✓	✓	✓		✓		✓
Manque d'estime de soi et de confiance en soi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Attitudes et perceptions négatives		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Difficultés d'apprentissage									
Courbe d'apprentissage significative	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manque d'estime de soi et de confiance en soi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manque général de connaissances sur l'incapacité			✓	✓		✓	✓		✓
Déficience sensorielle (vision, ouïe, parole)									
Manque de connaissances sur les installations adaptées et les techniques d'adaptation et manque d'accès	✓		✓	✓	✓		✓		✓
Attitudes et perceptions négatives		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Manque d'estime de soi et de confiance en soi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Déficience développementale ou intellectuelle									
Manque d'estime de soi et de confiance en soi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mauvaises perceptions et mythes sur les déficiences développementales			✓	✓		✓	✓		✓
Toxicomanie									
Manque de confiance en soi	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Problèmes personnels complexes	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Manque de compétences psychosociales de base et d'une routine	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Autres incapacités non visibles (sensibilité à des facteurs environnementaux, dépression)									
Manque de compréhension de l'incapacité			✓	✓		✓	✓	✓	✓
Manque de groupes de soutien	✓	✓	✓						✓
Manque d'estime de soi et de confiance en soi	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

[29] L'information présentée dans ce tableau comprend uniquement les constatations tirées des visites sur les lieux dans les neuf pratiques prometteuses de l'AEPH.

4. Ce qui fonctionne dans les pratiques prometteuses de l'AEPH

Fondée sur les constatations tirées de l'analyse bibliographique et de l'examen des pratiques prometteuses, la présente section décrit ce qui fonctionne dans les programmes d'emploi destinés aux personnes handicapées. Elle débute par une description des processus qu'emploient les PP pour servir leurs groupes de clients. À noter que les PP visitées sont très variées et que la discussion a trait aux processus communs à la plupart d'entre elles.

4.1 Processus du service à la clientèle

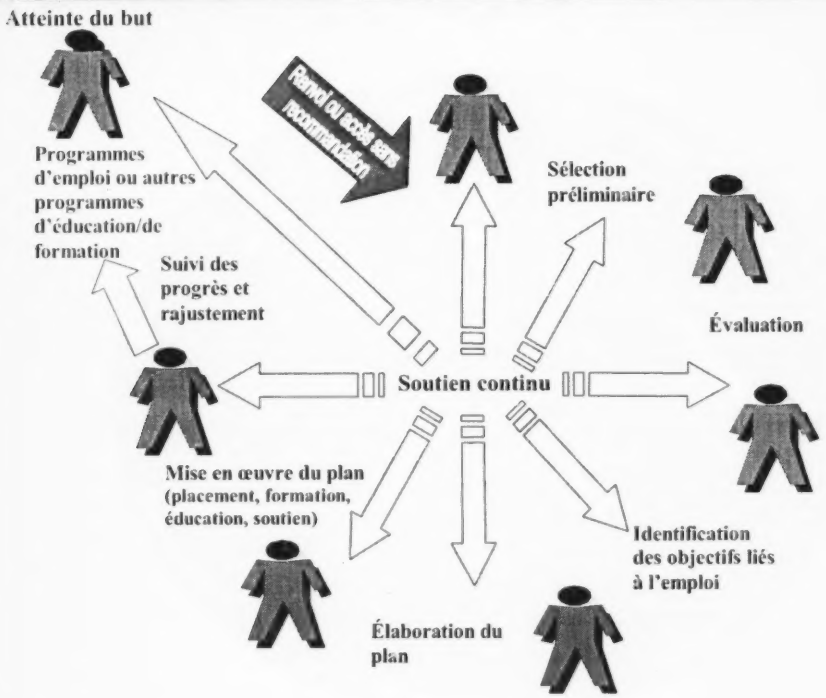
Le processus du service à la clientèle peut être compliqué et comporter de nombreux volets. Tout le processus, depuis l'admission jusqu'à la sortie ou à l'atteinte du but, pourrait englober une multitude de fournisseurs de services à au moins une étape (p. ex., spécialistes en réadaptation, travailleurs chargés de l'accueil, conseillers ou gestionnaires de cas, spécialistes de l'évaluation et personnel chargé des relations avec l'employeur). De plus, il est courant que d'autres services ou programmes soient utilisés d'une manière séquentielle et/ou simultanément pour aider un client. La mesure dans laquelle ces fournisseurs prennent part au processus dépend des obstacles précis à l'emploi auxquels le client est confronté, du genre et de la gravité de l'incapacité, ainsi que des interventions axées sur le programme et/ou les services qui sont nécessaires pour l'aider.

Voici quels sont les étapes et processus principaux à suivre pour venir en aide aux clients :

- le renvoi ou l'accès sans recommandation;
- la sélection préliminaire;
- l'évaluation;
- l'identification des buts liés à l'emploi;
- l'élaboration du plan;
- la mise en œuvre du plan, notamment les programmes d'emploi et d'éducation ou de formation;
- le suivi des progrès et l'ajustement;
- l'atteinte du but.

La figure 4.1 qui suit décrit plus en détail ces processus.

Figure 4.1
Processus du service à la clientèle

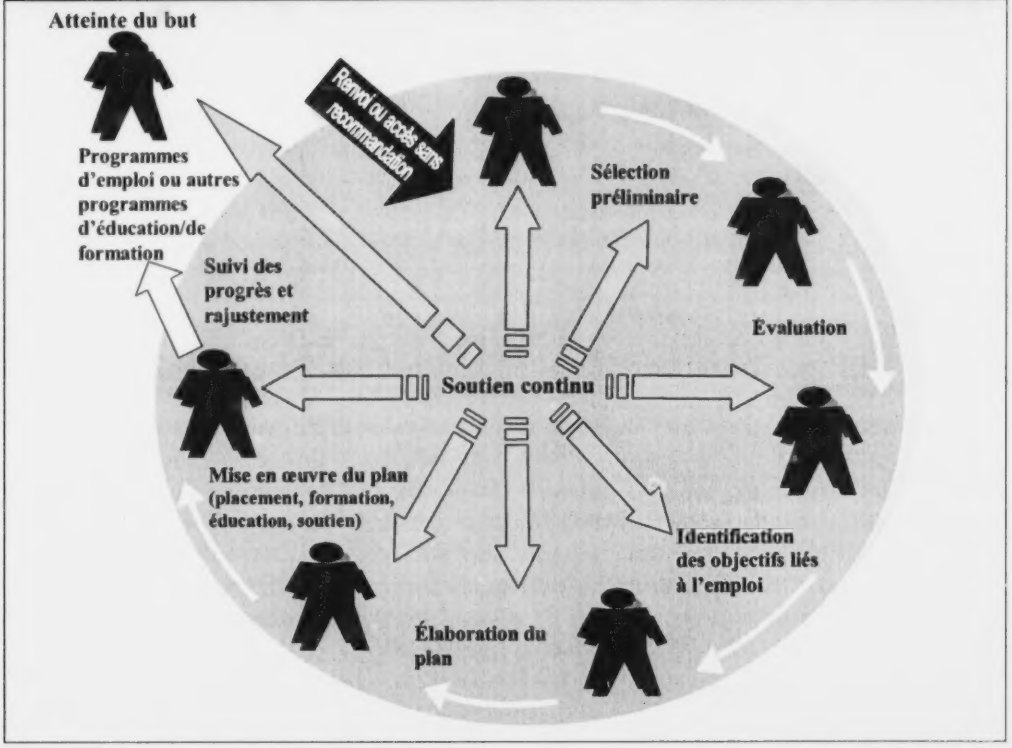


Les clients sont souvent **renvoyés aux PP par leurs professionnels de la santé ou de la réadaptation**. Dans certains cas, les clients éventuels ont entendu parler du programme par des amis qui sont d'anciens clients et s'y rendent d'eux-mêmes. Les clients éventuels qui fréquentent une université ou un collège peuvent être renvoyés à une PP par un conseiller de cet établissement.

Les premières étapes du processus (tel qu'illustré dans la figure 4.1) sont **la sélection préliminaire et l'évaluation** des demandeurs. Ces activités (tout spécialement l'évaluation) prennent souvent du temps. L'évaluation d'un client est une étape clé puisqu'elle jette les bases de la compréhension des genres de services et de programmes dont le client a besoin pour progresser en vue de décrocher un emploi.

Une fois l'évaluation terminée, le conseiller aide le client à **déterminer les buts liés à l'emploi**. À ce moment, le client comprend mieux ses points forts, ses aptitudes, ses désirs et ses limites, ce qui facilite **l'élaboration d'un plan d'action**. Une fois ce **plan mis en œuvre**, le client commence à aller de l'avant. L'étape de la mise en œuvre comprend souvent l'inscription à des cours, le perfectionnement des compétences, un placement et d'autres services nécessaires pour améliorer l'employabilité du client.

Figure 4.1
Processus du service à la clientèle



Les clients sont souvent **renvoyés aux PP par leurs professionnels de la santé ou de la réadaptation**. Dans certains cas, les clients éventuels ont entendu parler du programme par des amis qui sont d'anciens clients et s'y rendent d'eux-mêmes. Les clients éventuels qui fréquentent une université ou un collège peuvent être renvoyés à une PP par un conseiller de cet établissement.

Les premières étapes du processus (tel qu'illustré dans la figure 4.1) sont **la sélection préliminaire et l'évaluation** des demandeurs. Ces activités (tout spécialement l'évaluation) prennent souvent du temps. L'évaluation d'un client est une étape clé puisqu'elle jette les bases de la compréhension des genres de services et de programmes dont le client a besoin pour progresser en vue de décrocher un emploi.

Une fois l'évaluation terminée, le conseiller aide le client à **déterminer les buts liés à l'emploi**. À ce moment, le client comprend mieux ses points forts, ses aptitudes, ses désirs et ses limites, ce qui facilite **l'élaboration d'un plan d'action**. Une fois ce **plan mis en œuvre**, le client commence à aller de l'avant. L'étape de la mise en œuvre comprend souvent l'inscription à des cours, le perfectionnement des compétences, un placement et d'autres services nécessaires pour améliorer l'employabilité du client.

Vient ensuite **un suivi des progrès réalisés** à ce jour et, éventuellement, un ajustement du plan initial. Le client peut ensuite **faire des études ou suivre une formation axée sur les compétences, commencer à chercher du travail ou s'intégrer à la population active.**

Le **soutien continu** est le fondement même de la réussite de chaque étape. Il est extrêmement important pour les clients – même pour ceux qui ont travaillé ou étudié pendant une longue période – de savoir qu'ils peuvent obtenir l'aide et le soutien dont ils ont besoin si des problèmes ou des inquiétudes surviennent. De nombreux clients ont fait savoir qu'ils n'auraient pas réussi sans ce soutien constant.

Il faut noter que la réussite de chacune des étapes dépend beaucoup des résultats aux étapes antérieures. Par exemple, l'établissement des objectifs dépend de la capacité du programme à évaluer avec exactitude les points forts, les aptitudes et les limites d'une personne.

4.2 Réduction des obstacles comportementaux et liés aux perceptions

Les perceptions et attitudes négatives envers les personnes handicapées sont décrites dans la documentation comme étant les obstacles les plus grands à la pleine participation des personnes handicapées au marché du travail. De tels obstacles comportementaux proviennent habituellement d'un manque de connaissances et de compréhension des incapacités[30].

Le manque de sensibilisation du public aux incapacités et aux questions concernant les personnes handicapées est aussi mentionné à plusieurs reprises dans la documentation comme l'un des obstacles sociétaux[31]. Également fondés sur les perceptions négatives, les obstacles sociétaux excluent souvent les personnes handicapées des décisions à prendre sur des questions qui les touchent. Ces personnes sont fréquemment condamnées pour les conséquences de leur incapacité alors qu'il faudrait chercher les causes d'injustice dans le milieu social. Par exemple, certains adultes ayant des difficultés d'apprentissage sont conditionnés à croire qu'ils ne sont pas compétents, qu'ils sont paresseux et qu'ils n'ont pas la capacité de fonctionner normalement en société[32]. C'est également en raison de cet obstacle que les incapacités très visibles cachent souvent les aptitudes réelles d'une personne[33].

---

[30] DRHC, *Orientations futures du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées : La pleine citoyenneté : une responsabilité collective*, 1999.

[31] Troubles d'apprentissage – Association canadienne, sur Internet : http://www.ldac-taac.ca/.

[32] *Donner un sens à notre citoyenneté canadienne : la volonté d'intégrer les personnes handicapées, Groupe de travail fédéral sur les personnes handicapées*, chapitre 5, 1996, p. 1.

[33] Bunch et Crawford, *Persons with Disabilities: Literature Review of the Factors Affecting Employment and Labour Force Transitions*, juin 1998, p. 33.

La documentation laisse entendre que les perceptions négatives au sujet des personnes handicapées aggravent les obstacles systémiques qui les touchent[34]. Comme ces attitudes négatives risquent de limiter les possibilités d'emploi, il est capital que les stéréotypes tombent et que l'on mette l'accent sur les *aptitudes* des personnes handicapées. C'est aux organismes gouvernementaux et communautaires qu'il revient de faire valoir cette attitude positive afin d'aider à promouvoir ce que les personnes handicapées peuvent faire pour la collectivité.

« Quand je pars d'ici, je me sens toujours mieux que quand je suis arrivé. Il n'y a pas vraiment d'autres endroits où je ressens cela. » Client d'une pratique prometteuse

Selon des clients des PP, d'anciens clients et des membres de la famille des clients, les attitudes du public et les préjugés ont une incidence sur l'estime de soi. Une mauvaise estime de soi entraîne généralement un manque de confiance, ce qui empêche quelqu'un d'avoir un bon rendement pendant une entrevue d'emploi, par exemple.

Les pratiques prometteuses cherchent à surmonter ces obstacles. Le fait qu'elles soient financées par l'AEPH témoigne de l'engagement des gouvernements à surmonter les obstacles sociétaux et liés aux perceptions. Les PP sensibilisent la collectivité afin de surmonter les obstacles liés aux attitudes et aux perceptions, alors que leurs programmes et services donnent aux clients les outils nécessaires pour venir à bout de la négativité de l'extérieur et de l'intérieur.

« Il est important de donner de bonnes occasions d'éviter l'échec. Un employeur doit prêter attention aux craintes ou aux malentendus et corriger la situation immédiatement. De plus, il est important de gérer d'autres employés pour qu'ils se sentent à l'aise. » Employeur

Selon des coordonnateurs de projet, les programmes doivent être fortement axés sur le client si l'on souhaite surmonter les obstacles et les défis d'une manière réaliste. Les PP examinées dans ce rapport sont exemplaires dans leur évaluation des besoins des personnes ayant tous les genres d'incapacités et à tous les niveaux. Chaque PP utilise une méthode individualisée, unique, adaptée ou sur mesure pour aider ses clients. Même si les évaluations varient selon la PP en fonction du service offert, l'étude sur les PP révèle qu'on attache une grande importance à l'évaluation des besoins des clients, de leurs aspirations et de leurs limites. **Les services axés sur le client aident les personnes à prendre leur avenir en main, ce qui augmente leur estime de soi et leur confiance en soi.** C'est une première étape importante du

« Les obstacles et les mauvaises attitudes envers les personnes handicapées existent toujours. Il faut que les employeurs travaillent fort et prennent le temps de les régler. J'ai créé (adapté) cinq postes pour des personnes handicapées. Tous les employeurs ne pensent pas que l'embauche de personnes handicapées est une occasion. » Employeur

[34] Bunch et Crawford, *Persons with Disabilities: Literature Review of the Factors Affecting Employment and Labour Force Transitions*, juin 1998, p. 33.

processus visant à surmonter de nombreux obstacles sociétaux et liés aux attitudes sur le plan de l'employabilité.

Les placements ou les emplois communautaires permettent aux personnes handicapées d'être davantage exposées à une gamme de possibilités d'emploi, selon les clients, d'anciens clients, des coordonnateurs de projet et des membres du personnel. Contrairement aux modèles des « ateliers protégés », **les emplois communautaires** donnent aux personnes la chance de perfectionner leurs compétences, ce qui améliore leur employabilité dans des milieux de travail réalistes. Cette méthode **permet également aux clients, aux employeurs et à d'autres employés de surmonter les obstacles liés aux attitudes et aux perceptions** et de créer un milieu productif dans la société pour les personnes handicapées.

« Nous avons connu un grand succès avec leurs clients. Il est mutuellement avantageux que leur placement prévu par le programme soit effectué au sein de notre entreprise : ils acquièrent de l'expérience et nous leur faisons faire du travail qui, autrement, ne serait pas fait. Ces clients veulent être là, ils sont enthousiastes. Ils possèdent des aptitudes qui peuvent être appliquées ici et bon nombre d'entre eux sont matures. Nous avons embauché deux clients après leur placement dans notre organisation. » Employeur

Afin de surmonter directement les obstacles liés aux perceptions, les PP offrent souvent les services de facilitateurs sur place ou de formateurs en milieu de travail aux employeurs qui offrent un emploi ou un placement aux clients. Les employeurs trouvent cette mesure très utile parce qu'elle leur donne l'occasion d'apprendre comment créer un milieu favorable. Les clients sont également très satisfaits de cette mesure parce qu'elle leur permet de se sentir plus sûrs lorsqu'ils posent des questions ou qu'ils demandent des précisions. En outre, cela donne l'occasion aux clients d'apprendre à leur propre rythme, et les employeurs se sentent à l'aise en sachant que ces personnes obtiennent la formation nécessaire. Les facilitateurs et les formateurs aident également à sensibiliser les gens dans le milieu de travail aux personnes handicapées, ce qui réduit les perceptions négatives.

Le personnel des pratiques prometteuses qui **assure un suivi à long terme et offre un soutien continu aux clients et aux employeurs croit également avoir réussi à surmonter les obstacles sociétaux.** Il est en mesure de combler le manque de connaissances des employeurs sur les incapacités et de les aider à réaliser que les personnes handicapées peuvent contribuer de façon positive à leur entreprise de même qu'à la société canadienne en général.

De nombreux clients qui adhèrent aux programmes des PP ont des problèmes complexes, notamment un logement instable, des responsabilités familiales, des restrictions médicales, des effets secondaires causés par leurs médicaments, de mauvaises aptitudes interpersonnelles et de mauvais comportements, une toxicomanie, des besoins technologiques de même que des goûts et des aversions.

« Les routines quotidiennes et des activités professionnelles m'ont permis d'acquérir les compétences nécessaires pour être autonome. J'ai plus confiance en moi, ce qui m'aide à chercher du travail, et à continuer d'essayer si un emploi ne mène à rien. » Client d'une pratique prometteuse

Du point de vue des PP, pour les surmonter, il faut aborder les clients selon une approche holistique. C'est également une méthode qui est très précieuse pour leurs clients.

4.3 Réduction des obstacles environnementaux

Depuis 1986, la Charte canadienne des droits et libertés garantit l'égalité aux personnes handicapées. La citoyenneté à part entière est exercée lorsque l'on élimine les obstacles qui réduisent considérablement la capacité de participer à la collectivité[35].

Les obstacles environnementaux sont les obstacles qui existent en milieu de travail[36]. Selon les documents recensés, de nombreuses personnes handicapées ne sont pas actives, non parce que leur incapacité les empêche de travailler, mais parce que le marché du travail fonctionne dans un milieu qui produit des obstacles. En d'autres termes, le milieu de travail, l'environnement stratégique et des programmes plus larges ainsi que le rythme du travail créent des obstacles et des mesures dissuasives. Le manque de mesures d'aménagement et de soutien est considéré être un obstacle environnemental important[37]. Par ailleurs, les services de soutien qui permettent aux personnes handicapées de s'intégrer à la population active et de demeurer sur le marché du travail ne sont souvent pas coordonnés de manière à répondre adéquatement aux besoins de chaque personne. Ces services de soutien comprennent les mécanismes de soutien du revenu, le transport, la formation ainsi que d'autres aides et services liés à une incapacité[38].

« Un employeur a besoin d'être souple et de s'adapter à l'horaire des clients. Ceux-ci commencent par travailler trois jours par semaine et peuvent établir leur propre horaire. Ensuite, il faut faciliter la transition vers le travail à plein temps. » Employeur

La plupart des plaintes portées devant la Commission canadienne des droits de la personne par des personnes handicapées ont trait à un défaut de l'employeur de répondre à leurs besoins. Les modifications apportées à la *Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP)* comprennent le message suivant destiné aux employeurs et aux organisations : *« les personnes handicapées sont des membres à part entière de la société. Si l'adaptation est nécessaire pour leur permettre de participer dans la même mesure que tous les autres, alors elle doit être assurée »*[39]. Même si cela fait appel à la responsabilité sociale des employeurs, le fait d'offrir des mesures

« Plus d'employeurs doivent être conscients des techniques d'adaptation et des possibilités d'obtenir des résultats positifs en milieu de travail. » Employeur

[35] *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*, document de réflexion, ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux, 1998, p. 14.

[36] Gail Fawcett, *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996.

[37] Gail Fawcett, *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996.

[38] Gail Fawcett, *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996.

[39] Commission canadienne des droits de la personne, *Rapport annuel*, 1998, p. 22.

d'aménagement représente aussi un coût pour ces derniers. Bien que les documents recensés pour les besoins du présent rapport ne donnent pas d'information relativement à l'impact de cette modification de la *LCDP*, il se peut que les coûts ainsi que le manque de connaissances des employeurs au sujet des programmes susceptibles de couvrir les frais liés aux mesures d'aménagement, en totalité ou en partie, puissent mettre un frein à l'embauche de personnes handicapées.

Les coordonnateurs de projet des pratiques prometteuses visitées pour l'étude reconnaissent qu'il est important de **faire connaître aux employeurs les mesures de soutien qui sont à leur disposition et la manière dont ils peuvent les obtenir.** La sensibilisation est essentielle pour surmonter les obstacles environnementaux.

Les personnes handicapées présentent diverses caractéristiques et ont des besoins variés. Parce que ces besoins sont propres à chaque personne, les coordonnateurs de projet ont mentionné qu'**il est important que les structures de soutien – en milieu de travail et à la maison – ne soient pas seulement adaptables aux activités quotidiennes des personnes handicapées, mais encore portatives de manière à suivre une personne lorsqu'elle va d'un emploi à l'autre.** La plupart des personnes handicapées qui reçoivent des services des PP peuvent vivre de façon autonome et participer à la collectivité lorsqu'elles ont le soutien nécessaire.

Étant donné la méthode holistique adoptée par les neuf PP, le personnel fait tout ce qui est en son pouvoir pour **aider les personnes handicapées à obtenir les mesures d'aménagement et de soutien qui leur permettent de fonctionner d'une manière autonome et d'être sur le même pied d'égalité sur le marché du travail.** Chaque PP réagit à cet obstacle à sa manière, selon le genre de service qu'elle offre. Tous les programmes évaluent les besoins propres à chaque client. Pour surmonter les obstacles environnementaux, de nombreux programmes ont tissé des liens étroits avec les programmes gouvernementaux afin d'aider à offrir des mesures d'aménagement (p. ex., PSA, THEO et CCI). Certains programmes (p. ex., THEO et CCI) font une analyse des tâches en milieu de travail pour déterminer les besoins « réels » de la personne.

> *« Il est évidemment bon d'avoir le matériel, mais le fait que l'on réponde à mes besoins particuliers est bien plus important. Ils m'ont aidé à me sentir bien par rapport à ma situation et à moi-même. »* Client d'une pratique prometteuse

Certains programmes gouvernementaux au Canada (p. ex., le Programme de soins à domicile de Santé Manitoba et les initiatives de l'Alberta pour les personnes ayant une incapacité développementale) offrent un soutien sous la forme d'un financement autogéré qui permet aux clients de gérer leur propre soutien, comme l'embauche de préposés. Le but est de favoriser l'autonomie des personnes handicapées. Cette mesure a permis de démontrer l'importance de partenariats solides entre les gouvernements fédéral et provinciaux, les organismes communautaires, les employeurs, les établissements d'enseignement et les personnes handicapées. Toutefois, puisque le droit aux mesures de soutien pour personnes handicapées est lié à l'admissibilité à d'autres programmes, bon nombre d'entre elles n'ont pas droit à certaines mesures de soutien dont elles ont besoin.

L'élimination du lien entre les mesures de soutien pour personnes handicapées et l'admissibilité à d'autres programmes pourrait régler ce problème[40].

L'établissement de « banques de prêt » pour l'aide adaptée est une méthode qui semble bien fonctionner. Ces **banques de prêt permettent aux clients d'échanger du matériel et de faire l'essai de possibilités technologiques au cas où leur incapacité ou leurs tâches changeraient**. Le PSA, la PP disposant d'une banque de prêt, détermine les besoins technologiques au cas par cas, offre la formation et le soutien requis, et en évalue la réussite de façon continue. Le coordonnateur du projet et le personnel soulignent que la méthode individualisée permet un meilleur jumelage entre les besoins de la personne et la technologie requise. De telles initiatives se sont avérées très efficaces pour réduire les obstacles liés à l'aménagement en milieu de travail et en milieu scolaire selon les clients, d'anciens clients, le coordonnateur du projet et le personnel de la PP.

Une PP visitée pour l'étude (THEO) a adopté **une méthode qui consiste à établir un lien entre l'aide adaptée et le client au lieu de l'employeur**. Par exemple, la PP demande à l'employeur d'acheter l'aide au nom du client et l'employeur est remboursé par un organisme de financement gouvernemental. L'avantage vient du fait que la personne a une plus grande autonomie lorsqu'elle essaie de changer d'emploi. Cette mesure réduit également les coûts parce que les employeurs ultérieurs n'ont pas besoin d'acheter d'aide ou de prendre des dispositions en ce sens. THEO signale que c'est une bonne mesure pour réduire les obstacles liés à l'aménagement en milieu de travail.

Selon les entrevues réalisées avec des clients des PP et les documents recensés, les hommes et les femmes handicapés signalent de la fatigue causée par leur incapacité et les difficultés connexes lorsqu'ils accomplissent des tâches qui sont dites de routine[41]. Ce sont des obstacles en soi. Certaines tâches nécessitent beaucoup de temps et d'énergie ou dépassent les capacités des clients. **Le fait de fournir des mesures de soutien suffisantes, comme des toilettes accessibles, un transport flexible, des services de garde abordables et des services de transport coordonnés entre le service de garde et le lieu de travail, réduit la fatigue que connaissent les personnes handicapées.** Cela leur laisse plus d'énergie pour chercher un emploi ou en garder un.

4.4 Réduction des obstacles à l'éducation

Un niveau de scolarité élevé semble être l'un des mécanismes les plus importants qui soient pour réduire les difficultés auxquelles les personnes handicapées sont confrontées lorsqu'elles essaient de s'intégrer à la population active et de rester sur le marché du travail. L'augmentation du niveau de scolarité des personnes handicapées d'âge actif (entre 1986 et 1991) peut être responsable d'environ un tiers de la hausse générale de leur participation au marché du travail pendant cette période (la représentation des personnes handicapées dans la population active est également attribuable à l'augmentation des

---

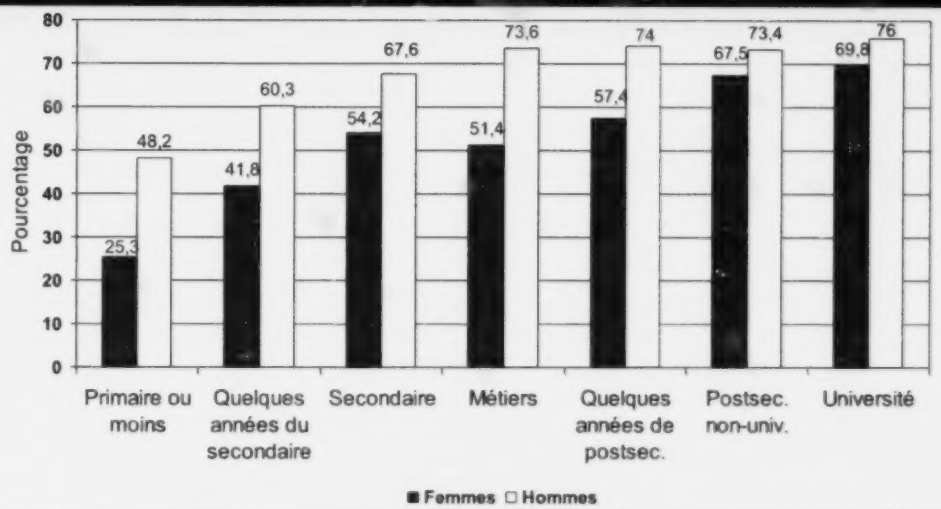
[40] DRHC, *Études bilan : Politiques et programmes destinés aux personnes handicapées, rapport final et rapport technique*, octobre 1997, p. 3.

[41] Gail Fawcett, Les *femmes handicapées et le marché du travail en Ontario : Vaincre les obstacles*. Internet : http://www.ccsd.ca/pubs/2000/wd/sect2b.htm.

initiatives gouvernementales et à la sensibilisation aux « groupes de défense des droits des personnes handicapées »)[42].

On n'accordera jamais trop d'importance au rôle de l'instruction pour aider les personnes handicapées à s'intégrer à la population active et à demeurer sur le marché du travail. Selon l'examen des statistiques de l'ESLA, plus le niveau de scolarité est élevé, plus les chances de participer au marché du travail sont grandes. La figure 4.2 qui suit illustre cette tendance. Il est important de constater que les femmes handicapées sont sous-représentées dans la population active par rapport aux hommes handicapés, quel que soit leur niveau de scolarité. Cependant, l'écart est moins grand chez les personnes qui ont fait des études postsecondaires. Même si l'instruction est la clé des possibilités, le personnel des PP et les représentants provinciaux interrogés pour les besoins de cette étude reconnaissent que la gravité de l'incapacité influe également sur les chances de participer au marché du travail.

Figure 4.2
Taux de participation des femmes et des hommes ayant une incapacité, selon le plus haut niveau de scolarité atteint, 1991



Source : Statistique Canada (données de l'ESLA de 1991)

Les opinions sont partagées parmi les experts œuvrant dans le domaine du soutien professionnel et du soutien en éducation pour les personnes ayant une maladie mentale quant à savoir si une personne handicapée doit suivre une formation ou faire des études avant de décrocher un emploi, ou si elle obtient des résultats plus rapidement lorsqu'elle décroche d'abord un emploi avant de faire un apprentissage en cours d'emploi[43]. Dans le cas des personnes ayant une déficience psychique, l'emploi semble avoir de nombreux avantages, en plus des récompenses financières et personnelles immédiates. Selon les recherches réalisées,

---

[42] Gail Fawcett, *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996.

[43] British Columbia Ministry of Health and Ministry Responsible for Seniors. *B.C.'s Mental Health Reform. Best Practices for Psychosocial Rehabilitation and Recovery*, sans date.

l'emploi entraîne souvent des améliorations des troubles psychiques, réduit la durée de l'hospitalisation, diminue les niveaux d'anxiété et améliore en général la qualité de vie et la sociabilité des clients. La méthode placement-formation est prometteuse en ce sens qu'elle pourrait donner les résultats attendus plus rapidement que les programmes préalables à l'emploi. Néanmoins, étant donné la grande diversité de ce groupe de clients, les deux méthodes sont probablement avantageuses et dépendent de chaque personne. Ces experts font également savoir que le modèle placement-formation pourrait fonctionner uniquement pour certains emplois, habituellement des postes de débutant[44].

Selon les coordonnateurs de projet, de nombreuses personnes handicapées ont peu ou pas de compétences monnayables lorsqu'elles intègrent des programmes d'employabilité. Dans certains cas, leurs compétences peuvent être dépassées et ne plus être pertinentes en raison d'une incapacité récente ou progressive. **Les programmes conçus pour enseigner les « notions élémentaires » sont très profitables. Les capacités de lecture et d'écriture, les connaissances en informatique, les aptitudes de la vie quotidienne, les compétences interpersonnelles et la préparation à l'emploi sont essentielles à l'intégration réussie au marché du travail.** Les clients interrogés pour les besoins de l'étude apprécient grandement ces compétences. Quelques-uns n'avaient jamais passé d'entrevue d'emploi auparavant et le fait d'être encadré pendant le processus a été une expérience d'apprentissage positive.

Certains clients ont des objectifs d'emploi qui exigent un diplôme ou un grade d'un collège ou d'une université. Les PP aident souvent ces clients à avoir accès au financement ou aux aides adaptées et elles leur apportent le soutien requis pendant le processus de demande. Lorsqu'un client décroche un emploi ou qu'il est accepté dans un établissement d'enseignement, les coordonnateurs de projet et le personnel considèrent que les résultats sont atteints dans les deux cas. Cette conception vient du fait que, dans une économie fondée sur le savoir, il est essentiel d'avoir de l'instruction pour réussir sur le marché du travail. Une fois encore, la figure 4.2 qui précède montre que plus une personne handicapée est instruite, plus sa possibilité de s'intégrer au marché du travail est grande.

Par conséquent, **l'amélioration de l'accès à l'instruction, aux mesures de soutien et aux aides adaptées est une bonne façon d'accroître le niveau de scolarité des personnes handicapées**. Plusieurs PP ont des « banques de prêt » pour le soutien technologique. Elles mettent principalement l'accent sur les personnes handicapées qui ont besoin de soutien technologique pour accroître leur niveau de scolarité. Le partenariat et la communication entre les pratiques prometteuses et les établissements d'enseignement sont un autre élément important qui favorise l'accès à l'instruction. Selon les coordonnateurs de projet et d'autres membres du personnel, ce véhicule apporte une aide inestimable aux clients qui désirent aller de l'avant.

---

[44] British Columbia Ministry of Health and Ministry Responsible for Seniors. *B.C.'s Mental Health Reform. Best Practices for Psychosocial Rehabilitation and Recovery*, sans date.

4.5 Réduction des obstacles financiers

Les facteurs systémiques de dissuasion sont également considérés comme des obstacles dans les documents recensés, en ce sens que les personnes handicapées sont souvent pénalisées parce qu'elles s'intègrent au marché du travail ou qu'elles y retournent[45]. Elles peuvent perdre une mesure de soutien du revenu, une aide relative à des appareils fonctionnels, des médicaments, un moyen de transport, etc. Souvent elles ont un emploi mal rémunéré. Les critères d'admissibilité de certains systèmes de revenu (p. ex., le Régime de pensions du Canada et le système d'aide sociale) sont tels qu'une personne doit être considérée comme étant « non employable » pour recevoir de l'aide. Cela devient un obstacle lorsque des personnes qui sont capables de travailler dans une certaine mesure ne le font pas par crainte de ne pouvoir profiter d'un filet de sécurité (ce qu'on appelle aussi le « cercle vicieux de l'aide sociale »)[46].

Même si l'examen des pratiques prometteuses n'a pas été axé sur les obstacles financiers, le rapport fait les observations suivantes.

1. Par exemple, certains programmes de soutien du revenu exemptent une partie des gains au titre des salaires, ce qui permet aux personnes handicapées de profiter financièrement de la transition vers le marché du travail. Les clients interrogés jugent que cela est avantageux lorsque ces mesures leur donnent la chance d'« essayer des choses » sans craindre de perdre de prestations. **Certains clients pensent qu'il s'agit d'une incitation au travail**, même si le montant autorisé est minime. Des clients et d'anciens clients croient qu'un emploi, même modeste, a un impact considérable sur la motivation d'une personne handicapée. Le fait d'être productif augmente l'estime de soi et la confiance en soi et crée le désir d'être autonome et autosuffisant.

> *« L'enseignement permet d'acquérir des connaissances spécialisées, mais les bonnes attitudes ne s'enseignent pas. Voilà pourquoi les placements sont si importants. » Employeur*

2. Le manque de transport approprié est un obstacle de taille pour de nombreuses personnes handicapées. Même si cela est un problème tout spécialement complexe dans les régions rurales, il est également présent en milieu urbain. Selon les entrevues réalisées avec les clients, des employeurs et certains membres du personnel pour l'ensemble des PP, la disponibilité du transport, l'accès au transport et les coûts qui s'y rattachent sont des problèmes qui nuisent à la participation aux programmes ou aux études et aussi au fait d'avoir un emploi. Certaines PP en milieu urbain (c.-à-d. les SPG et POLARIS) offrent aux clients un laissez-passer de transport en commun (autobus) pour qu'ils puissent participer aux programmes offerts. Les clients des régions rurales ont tendance à compter sur des amis et des membres de leur famille pour avoir du transport.

---

[45] Groupe de travail fédéral sur les personnes handicapées, *Donner un sens à notre citoyenneté canadienne : la volonté d'intégrer les personnes handicapées*, 1996. Sur Internet : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sdd-dds/odi/documents/taskForce/french/rapport/indexx.html.

[46] Gail Fawcett, Ph.D., *Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique*, DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996, p. 136.

3. Les mesures d'aménagement et l'accès aux techniques d'adaptation représentent un défi pour les personnes handicapées et les employeurs. **Le fait de relier des mesures d'aménagement et des aides portatives à la personne plutôt qu'au programme s'est avéré être une méthode réussie, selon les PP, comme THEO et le PSA. Cela réduit les coûts de l'employeur qui aimerait embaucher des personnes handicapées, éliminant ainsi les obstacles financiers.** Cela procure à la personne handicapée un autre avantage, soit la possibilité de passer d'un emploi à un autre sans craindre de perdre de soutien.

4. Le bénévolat est bénéfique parce qu'il permet aux clients de parfaire leurs connaissances et d'acquérir de l'expérience. Tout comme l'emploi rémunéré, les clients des PP signalent que le bénévolat offre la possibilité d'accroître l'estime de soi et la confiance en soi. Toutefois, le bénévolat n'est pas rémunéré et, en général, il ne mène pas à une meilleure autonomie financière. Il est capital que les PP ne perdent pas de vue l'importance du travail rémunéré pour les clients.

5. Les pratiques prometteuses aident les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à trouver du travail et à le conserver. Toutefois, les postes que de nombreuses personnes trouvent sur le marché du travail sont souvent des postes de débutant. Les coordonnateurs de projet et le personnel reconnaissent que l'acquisition d'expérience à ce niveau est une première étape importante. Ils ajoutent que les postes de débutant sont habituellement rémunérés au salaire minimum et comprennent des tâches répétitives. Il est bon d'aider les clients à décrocher de tels emplois parce qu'ils acquièrent de l'expérience et qu'ils commencent à faire des tâches qui ne sont pas trop exigeantes. Toutefois, pour les personnes qui sont en mesure de faire plus, ces postes n'ont pas particulièrement d'intérêt et les postes peu rémunérés constituent un frein parce qu'ils changent peu le mode de vie d'une personne, sa situation de logement, etc. **Il reste un défi à relever, soit celui d'intégrer les personnes handicapées dans des postes de niveau supérieur et mieux rémunérés.**

4.6 Services essentiels au succès

Dans les pages précédentes, nous avons dressé un aperçu de la manière dont les pratiques prometteuses surmontent des genres d'obstacles précis. La présente section est un aperçu de ce que chaque PP fait pour ses clients. Tout particulièrement, le tableau suivant (tableau 4.1) met en évidence les services ou les caractéristiques jugés essentiels pour la réussite des clients, selon les personnes interrogées. Les PP sont très variées en ce qui touche les clients qu'elles servent et la méthode adoptée. Par conséquent, ce qui est essentiel pour une pratique peut ne pas l'être pour une autre.

Le succès des PP qui offrent à leurs clients des services d'employabilité et liés à l'emploi est, en grande partie, fondé sur un vaste réseau de partenaires. Par exemple, en plus des employeurs qui créent des possibilités d'emploi, les PP travaillent en partenariat avec tous les paliers de gouvernement. Elles s'associent à des organismes offrant des services complémentaires et une aide financière aux personnes handicapées. Les PP collaborent avec des professionnels de la santé qui s'occupent de leurs clients ainsi qu'avec des établissements

d'enseignement. Il existe d'autres partenariats avec les membres de la famille des clients et la collectivité des personnes handicapées, qui sont souvent membres de conseils et de comités, offrant des conseils d'experts et des services de défense des droits.

Les responsables des pratiques prometteuses ont jugé que les services suivants étaient essentiels au succès.

Tableau 4.1
Services essentiels au succès

Nom de la PP	Groupe cible	Services essentiels au succès
Services professionnels de Gastown (C.-B.)	Personnes ayant des troubles du psychisme graves	• Évaluation psychologique et professionnelle • Placements immédiatement après les programmes de préparation à l'emploi • Soutien constant • Partenariats avec des employeurs, des bailleurs de fonds, des établissements d'enseignement et d'autres fournisseurs de services d'emploi • Communication avec tout le personnel des SPG, les membres de la famille et l'équipe de santé mentale des clients
Coordination de la transition entre l'école secondaire et la formation axée sur les compétences (POLARIS) (C.-B.)	Personnes ayant une déficience développementale	• Régler les problèmes dès qu'ils surviennent pour optimiser le maintien de l'acquis chez les clients • Soutien et patience de la part de toutes les parties concernées • Messages uniformes de toutes les parties concernées • Partenariats avec des employeurs dans la collectivité des clients pour améliorer l'aisance, les aptitudes et la confiance en soi • Enseignement personnalisé
Programme des services aux adultes (C.-B.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	• Évaluation des besoins et élaboration d'un plan • Partenariats avec des établissements d'enseignement, des agents de renvoi et des bailleurs de fonds • Prestation de services technologiques et de réparation de la manière la plus efficiente qui soit • Fourniture de technologies à jour compatibles avec les systèmes existants • Évaluation des nouvelles technologies à mesure qu'elles entrent sur le marché
Kamloops Avenues to Capturing Employment Program /THEO BC (C.-B.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	• Services personnalisés et plans d'emploi • Soutien des clients pour qu'ils prennent en charge l'accomplissement de tâches • Ateliers portant sur la rédaction d'un curriculum vitæ et sur les compétences professionnelles, offerts à intervalles réguliers • Établissement d'un processus pour garantir que l'aide adaptée suit la personne plutôt que l'employeur • Amélioration et apprentissage de compétences propres à la collectivité dans un centre de formation

Tableau 4.1 Services essentiels au succès		
Behavioural Health Foundation (Man.)	Toxicomanes, leur conjoint et leurs enfants à charge	• Approche holistique pour les programmes de toxicomanie où les clients examinent et règlent les problèmes sous-jacents tout en acquérant des connaissances pratiques générales, en améliorant leur niveau de scolarité et en augmentant les possibilités d'emploi afin d'être mieux placés pour trouver un emploi et le conserver • Services de garde sur place pour permettre aux adultes de profiter pleinement des programmes offerts • Possibilités de développer des aptitudes sociales et des compétences interpersonnelles, ce qui crée une image de soi positive • Méthode graduelle qui permet aux clients de s'acquitter de plus grandes responsabilités et d'acquérir plus de pouvoir afin de prendre des décisions • Programmes de soutien, notamment counselling, groupes de préparation à l'emploi, soutien du suivi, possibilités d'éducation et de formation et soutien transitoire (p. ex., maisons de transition) • Examen des points forts et des limites des clients en ce qui touche les possibilités d'emploi et d'éducation
Career Connections Inc. (Man.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	• Outil d'évaluation (System 2000) pour jumeler les aptitudes, les compétences, les goûts et les aversions à des possibilités d'emploi • Formation et counselling en planification de carrière, techniques de recherche d'emploi et communication efficace • Cours sur les compétences interpersonnelles pour permettre aux clients de tisser des liens positifs et de s'affirmer • Cours sur les aptitudes à la vie quotidienne en vue de l'intégration réussie dans la société • Formation en cours d'emploi • Soutien du suivi constant pour les clients et les employeurs • Participation à des événements communautaires
Registre des habiletés visibles (N.-B.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	• Bonnes relations avec tous les intervenants pour s'assurer que le registre fonctionne • Mise à jour de l'information dans le registre à intervalles réguliers • Recrutement constant de nouveaux clients et d'employeurs • Création de bonnes relations avec les inscrits • Échange d'expériences réussies des inscrits afin de sensibiliser davantage les clients et les employeurs éventuels
Évaluation des demandeurs d'AEPH ayant des difficultés d'apprentissage (DA) et/ou des troubles d'hyperactivité avec déficit de l'attention (THADA) (N.-É.)	Personnes ayant des difficultés d'apprentissage	• Bonnes relations avec les écoles élémentaires/secondaires et le ministère des Services communautaires afin d'avoir de la documentation complète sur les clients • Personnel au courant des difficultés d'apprentissage et à l'aise avec le processus d'entrevue • Communication entre le ministère des Services communautaires et le ministère de l'Éducation afin d'assurer le suivi des dossiers transférés au ministère de l'Éducation en vue du financement des études

Tableau 4.1 (suite) Services essentiels au succès		
Networking Employment Opportunities NOW (Î.-P.É.)	Personnes ayant des incapacités de tous genres	• Relations étroites entre tous les membres du comité de NEON afin de mieux aider les clients dans leur recherche d'emploi et de formation • Activités de sensibilisation communautaire et promotion de l'apport des personnes handicapées à la collectivité et aux employeurs • Réseautage avec les employeurs et éducation des employeurs

5. Conclusions

Le présent rapport fait ressortir les liens entre les documents recensés sur les programmes d'employabilité et d'emploi destinés aux personnes handicapées et les travaux réalisés par neuf pratiques prometteuses dans cinq provinces canadiennes. La dernière section du rapport est un résumé des constatations générales de la recherche.

Les neuf pratiques prometteuses sont **très axées sur le client**. Leur succès et la grande satisfaction des clients reposent sur le fait que les programmes sont souples et adaptés aux besoins de chaque personne, ce qui permet aux clients d'améliorer leur apprentissage et leur préparation à l'emploi. Les plans d'emploi ou d'études sont élaborés selon les capacités et les limites de chaque client. Les services axés sur les clients ont également tendance à renforcer l'estime de soi et la confiance en soi des clients, problème chez tous les clients interrogés pendant l'étude.

Dans le cadre des neuf PP, les clients sont traités selon une approche **holistique**. Les PP tiennent compte des goûts et des aversions d'une personne, de ses capacités et de ses limites, de sa situation familiale et de son logement, de ses besoins technologiques à l'école et au travail, ainsi que de ses aptitudes sociales et interpersonnelles. Cette méthode, très appréciée par les clients, permet également d'établir un climat de confiance entre le client et la pratique prometteuse.

Les neuf PP reconnaissent l'**importance des études et/ou de la formation en cours d'emploi** comme point de départ du cheminement professionnel des clients. De nombreux clients ont peu ou pas de compétences monnayables. D'autres ont des compétences qui sont périmées. D'autres encore ont des compétences qu'ils ne peuvent plus mettre à profit en raison de leur incapacité. Selon les documents recensés, l'instruction est la clé de l'emploi et du niveau de revenu. De plus, cela démontre que la nature du travail évolue. Par conséquent, il est capital d'avoir des initiatives dont le but est d'inciter les personnes handicapées à poursuivre leurs études et à améliorer leurs compétences afin d'obtenir un emploi lucratif.

Selon le personnel de toutes les PP, il est très important **d'éduquer et de sensibiliser les employeurs** et le grand public à l'apport des personnes handicapées à notre société et au milieu de travail. Les employeurs interrogés pour les besoins de l'étude ont fait savoir qu'ils en savaient très peu sur les incapacités et les mesures d'aménagement avant de conclure un partenariat avec une pratique prometteuse. De nombreux membres du personnel ainsi que des employeurs ont dit que l'éducation des employeurs était l'une des activités les plus importantes à entreprendre pour faire augmenter la représentation des personnes handicapées dans la population active en général.

Le personnel des PP a fait savoir que les **partenariats avec les employeurs** étaient l'un des outils les plus importants pour donner aux clients une chance de se placer et augmenter leurs possibilités d'emploi après le placement. Les employeurs interrogés dans le cadre de l'étude étaient surtout des employeurs qui avaient ouvert leurs portes en vue d'un placement. Dans plusieurs cas, ils ont embauché le client à la fin du placement.

Dans d'autres cas, lorsque l'employeur n'avait pas les ressources nécessaires pour embaucher quelqu'un, il a parfois prolongé des offres de travail bénévole.

Selon le personnel des PP et leurs clients, le **bénévolat** est précieux, en ce sens qu'il permet aux clients d'améliorer leurs compétences et d'ajouter des éléments à leur curriculum vitæ. Le bénévolat demeure néanmoins du travail non rémunéré et, dans bien des cas, ne donne pas l'assurance d'améliorer l'autonomie financière ni de quitter l'aide sociale. Ainsi, l'accent devrait être mis sur la conclusion de partenariats avec des employeurs afin d'établir un équilibre entre les besoins des clients en matière d'expérience de travail et d'amélioration des compétences et les possibilités qui ont une chance de mener à un emploi permanent, et de trouver un emploi qui paye plus que le salaire minimum.

Les PP qui offrent des placements dans le cadre de leurs programmes **favorisent la communication constante, ce qui aide les employeurs et les clients** pendant le placement. Des réunions et des rapports hiérarchiques ouverts entre le personnel et la pratique prometteuse, l'employeur et le client sont essentiels pour aider toutes les parties à comprendre ce qu'elles peuvent et ne peuvent pas faire. Par exemple, les employeurs peuvent avoir des exigences professionnelles qu'un client ne peut remplir. Les clients et les employeurs valorisent cette communication à trois, qui constitue pour les parties un point de contact leur permettant de discuter des problèmes qui surviennent. Les employeurs interrogés pour les besoins de l'étude ont fait savoir que ce soutien est souvent un catalyseur qui les pousse à offrir des possibilités de placement aux clients d'une PP.

Les responsables des PP ont dit avoir **des dirigeants et du personnel très dévoués**. Le personnel est l'épine dorsale de leur organisation. Selon les responsables de toutes les PP, il est important de bien connaître les clients pour pouvoir leur offrir les services personnalisés dont ils ont besoin. La capacité d'établir un climat de confiance avec le client influe sur la réussite des programmes ainsi que sur les possibilités d'emploi que le programme favorise. Le personnel connaît très bien les problèmes d'employabilité auxquels sont confrontées les personnes handicapées et juge qu'il est essentiel de mettre à jour les dernières approches, méthodes et recherches pour pouvoir continuer à offrir le meilleur service qui soit.

Les PP franchissent la ligne de démarcation entre **le soutien et les défis** dans leurs interactions avec leurs clients. Le personnel des PP pense qu'il est important que les clients puissent prendre leurs propres décisions (c.-à-d. qu'ils ont le droit de faire des erreurs) et s'acquitter de certaines responsabilités (p. ex., être à l'heure aux cours et aux placements). Certaines pratiques prometteuses, comme les Services professionnels de Gastown, donnent aux clients deux ou trois chances et, s'ils ne répondent pas aux attentes, peuvent leur demander de réintégrer les programmes plus tard, lorsqu'ils auront réglé leurs problèmes et qu'ils seront prêts à s'engager pleinement dans le programme. D'autres, comme la Behavioural Health Foundation, ont une politique de tolérance zéro lorsqu'il s'agit de la toxicomanie. Par ailleurs, les clients peuvent compter sur un soutien généreux, au besoin, et sur une aide qui leur permettront de passer à d'autres niveaux de responsabilité et de prise de décisions.

Les pratiques prometteuses ont donné des résultats positifs. **La satisfaction des clients quant au service offert** par les pratiques prometteuses est grande. Certains clients sont en voie de réaliser leur rêve, soit de participer pleinement à la société. Pour d'autres clients, les pratiques prometteuses sont les premiers rayons d'espoir qui leur font comprendre qu'eux aussi peuvent réaliser leur rêve.

De plus, les résultats sont positifs quant au nombre de personnes qui ont décroché un emploi après avoir terminé un programme d'une pratique prometteuse (l'annexe A présente des modèles de PP où sont décrits leurs résultats qualitatifs et quantitatifs). Certaines pratiques prometteuses collaborent avec les gouvernements fédéral et/ou provincial pour offrir des **subventions salariales aux employeurs**. Ces incitations financières permettent souvent aux employeurs d'offrir plus facilement des possibilités de placement et leur donnent la souplesse financière nécessaire pour accepter des clients qui peuvent avoir besoin d'une longue période de formation. Le fait que la plupart des incapacités soient permanentes et que bon nombre d'entre elles soient caractérisées par des périodes d'incapacité plus intense ou débilitante est un autre facteur qu'il faut prendre en compte lorsque l'on parle des résultats et de la durabilité des résultats.

Chacune des neuf pratiques prometteuses peut être définie comme un projet ou un service créateur ou novateur axé sur l'emploi qui a démontré un rendement solide ou des possibilités d'atteindre des niveaux de rendement élevés relativement aux objectifs d'employabilité des personnes handicapées.

Annexe A : Modèles des pratiques prometteuses

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[47]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Programme des services aux adultes (PSA)
Personne-ressource du programme/ service :	Gladys Loewen 112-1750, 75e avenue Ouest Vancouver (C.-B.) V6P 6G2 Téléphone : (604) 264-8295 Télécopieur : (604) 263-2267 Courriel : gloewen@aspbc.org Http://www.aspbc.org/index.htm
Groupe cible :	Adultes handicapés qui sont des étudiants dans une école postsecondaire publique ou des participants renvoyés par les Services de réadaptation professionnelle du ministère des Ressources humaines, qui débutent une formation ou un emploi dans le secteur privé.
Organismes de prestation :	Le Programme des services aux adultes offre un service direct dans la vallée du bas Fraser de la Colombie-Britannique et passe des contrats avec six centres régionaux de la Special Education Technology BC (SET-BC). Celle-ci dispense des services régionaux aux élèves de la province, de la maternelle à la 12e année).
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	11 et 12 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- Le Programme des services aux adultes (PSA) évalue les besoins technologiques afin d'augmenter l'accès aux possibilités de formation et d'emploi chez les adultes handicapés. Le PSA prête des aides techniques, offre de la formation, assure la réparation et apporte un soutien constant relativement à l'utilisation des technologies.
- Prestation de services et connaissances spécialisées disponibles dans toute la province de la C.-B., même dans les petites collectivités.
- La gamme complète des services assurés par le PSA n'est pas offerte ailleurs dans la province. Sans ces services, de nombreux besoins professionnels et en éducation des adultes relevant de ce mandat ne seraient pas comblés.

[47] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

Faits saillants :

- En plus d'offrir des aides techniques aux personnes handicapées, le PSA assure des services qui améliorent directement l'efficacité générale du programme, notamment un examen du dossier médical, psycho-éducatif et audiologique des clients. Un plan de mise en œuvre commun est élaboré pendant le processus d'admission initial.
- Le PSA aide les clients en offrant des services de dépannage technologique, et il voit à la réparation et à la mise à niveau des logiciels et/ou du matériel. Le programme permet aux clients de retourner du matériel, de l'échanger et d'en ajouter, selon l'évolution de leur incapacité, les changements apportés au programme d'études ou les exigences d'emploi.
- Le PSA organise des consultations de suivi avec les établissements d'enseignement et les employeurs pour s'assurer que les technologies offertes aux clients continuent de répondre aux besoins des parties.

Défis :

- Le PSA offre des services à tous les groupes de personnes handicapées. Parmi les nouveaux renvois en 2000-2001, 24 p. 100 avaient un handicap visuel, 7 p. 100 étaient sourds ou malentendants, 14 p. 100 avaient des troubles neurologiques, 5 p. 100 avaient une déficience psychiatrique, 10 p. 100 avaient des troubles d'apprentissage, 12 p. 100 avaient des déficiences multiples, 7 p. 100 étaient à mobilité réduite et 21 p. 100 avaient des troubles médicaux chroniques. En individualisant cette approche, le PSA a relevé les défis qui consistaient à répondre aux besoins des adultes ayant une multitude d'incapacités et vivant dans la province, travaillant et étudiant dans des milieux très variés.
- *Il est difficile de s'assurer que la technologie ne devient pas un obstacle au lieu d'être un instrument d'habilitation pour les personnes handicapées.*
- La C.-B. compte de nombreuses collectivités rurales. Le défi consiste à rejoindre ces collectivités et à leur faire connaître les technologies qui sont disponibles.

Résultats :

- Selon les statistiques sur le programme et les entrevues de suivi, le but du programme (c.-à-d. permettre aux personnes handicapées de fréquenter un établissement d'enseignement postsecondaire ou de décrocher un emploi) a été atteint.
- Selon une étude de suivi réalisée en 1999, environ 78 p. 100 des clients avaient un emploi ou étaient toujours aux études.
- En 2000-2001, le PSA a offert un soutien et des services liés à la technologie à 473 participants dans des établissements de formation et en milieu de travail. Parmi ceux-ci, 268 étaient nouveaux ou des personnes renvoyées à nouveau, et 205 avaient emprunté du matériel pendant au moins une partie de l'année financière.
- Les participants au PSA signalent une meilleure autonomie, un accès accru aux possibilités, de la facilité à communiquer, à lire et à écrire, et une capacité accrue à soutenir la concurrence sur le marché du travail à la suite de leur participation au programme.
- La prestation d'un programme qui aide les personnes handicapées à faire la transition entre l'école secondaire, l'enseignement postsecondaire et l'emploi comble un besoin essentiel en Colombie-Britannique.

Coûts :

- Le coût moyen par participant est d'environ 3 000 $. Les coûts varient d'une personne à l'autre, selon le genre et la gravité de l'incapacité et les besoins de chacune.

C. Contexte

La création du Programme des services aux adultes découle d'une étude réalisée en 1992 par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Formation et de la Technologie qui a examiné les besoins technologiques spéciaux des étudiants de niveau postsecondaire ayant un handicap physique ou sensoriel. Le Projet des services aux adultes (par la suite appelé Programme des services aux adultes) a été créé en 1993 comme projet conjoint entre le ministère des Ressources humaines (alors le ministère des Compétences, de la Formation et du Travail) et le district scolaire n° 39 de Vancouver.

Le PSA a été établi afin de combler ces besoins en offrant :

- une gamme de services harmonisés fournis par le système scolaire public jusqu'à la fin des études postsecondaires, y compris la formation des diplômés;
- une banque de prêt de matériel;
- une expertise en ce qui a trait au choix et à l'entretien du matériel;
- l'uniformité du service dans la province.

Les services du PSA sont conformes aux principes de l'entente relative à l'AEPH en ce sens qu'un soutien direct à l'employabilité est assuré au moyen des services offerts, préparant les personnes handicapées à participer à l'économie et au marché du travail, et en les aidant à conserver un emploi.

Le PSA offre des services à tous les groupes de personnes handicapées. Parmi les nouveaux renvois en 2000-2001, 24 p. 100 avaient un handicap visuel, 7 p. 100 étaient sourds ou malentendants, 14 p. 100 avaient des troubles neurologiques, 5 p. 100 avaient une déficience psychiatrique, 10 p. 100 avaient des troubles d'apprentissage, 12 p. 100 avaient des déficiences multiples, 7 p. 100 étaient à mobilité réduite et 21 p. 100 avaient des troubles médicaux chroniques.

D. Le défi

- L'évolution de la technologie est un défi à relever lorsque le matériel et les logiciels adaptés ne suivent pas le rythme. Il en découle des conflits de logiciels puisque les aides techniques ne sont pas toujours compatibles avec les nouveaux logiciels.
- Chaque nouvelle version des applications logicielles exige une plus grande vitesse de traitement et une plus grande mémoire que les précédentes, de sorte que la technologie devient désuète dans les quatre années qui suivent son achat.
- Il ne suffit pas d'offrir la technologie. Le défi consiste à s'assurer que le client sait comment l'utiliser d'une manière efficace.
- Pour être rentable, le PSA doit faire en sorte que les besoins de la personne correspondent bien à la technologie qui lui est offerte.
- Il est difficile d'aider les personnes handicapées à surmonter la peur générale de la technologie.
- Il est difficile de faire connaître de façon générale les technologies qui sont disponibles de même que les incidences et les avantages qui en découlent.
- La C.-B. compte de nombreuses collectivités rurales. Le défi consiste à rejoindre ces collectivités et à leur faire connaître les technologies qui sont disponibles.
- Il est difficile de rejoindre toute la population cible. Certains établissements d'enseignement choisissent de délaisser le PSA en raison de la bureaucratie perçue. Par conséquent, les étudiants qui fréquentent ces établissements n'ont pas accès aux technologies du PSA.
- Un défi important consiste à s'assurer que les aides techniques sont offertes à ceux dont le but ultime est de trouver un emploi. Dans bien des cas, les étudiants suivent des cours pour des raisons sociales ou pour satisfaire à une exigence d'admissibilité d'un autre programme.
- Les critères d'admissibilité du programme exigent l'inscription à deux cours. Ces critères ont été établis en tenant pour acquis qu'une personne qui s'inscrit à deux cours ou plus le fait dans le but de décrocher un emploi dès qu'elle aura son diplôme. Toutefois, il est difficile d'assurer la souplesse nécessaire pour éviter que les gens « soient laissés pour compte » s'ils ne peuvent s'inscrire à deux cours en raison de leur incapacité. Par conséquent, le PSA juge les clients dont les circonstances sont atténuantes comme des exceptions à la règle.

E. Les résultats

Résultats :

Les résultats suivants sont ressortis d'une enquête sur la satisfaction des clients réalisée en 1999 et financée par DRHC :

- la plupart des anciens clients ont fait savoir qu'ils ne seraient pas rendus où ils en sont aujourd'hui si ce n'était des services qu'ils ont obtenus du PSA;
- 88 p. 100 pensent que le matériel adapté était utile ou très utile;
- 77 p. 100 pensent que la consultation était utile ou très utile;
- 84 p. 100 sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que le soutien technologique ou le matériel les a aidés à obtenir leur diplôme;
- 66 p. 100 pensent avoir eu de meilleures chances de décrocher un emploi grâce aux services reçus du PSA.

- Selon une étude de suivi réalisée en 1999, environ 78 p. 100 des clients ayant répondu à l'enquête avaient un emploi ou étaient toujours aux études.
- En 2000-2001, le PSA a offert un soutien et des services liés à la technologie à 473 participants dans des établissements de formation et en milieu de travail. Parmi ceux-ci, 268 étaient nouveaux ou des personnes renvoyées à nouveau, et 205 avaient emprunté du matériel pendant au moins une partie de l'année financière.
- En 1999-2000, le PSA a offert un soutien et des services liés à la technologie à 674 participants dans des établissements de formation et en milieu de travail. De ce nombre, 361 étaient nouveaux ou des personnes renvoyées à nouveau, et 313 avaient emprunté du matériel pendant au moins une partie de l'année financière.
- La réduction du nombre de participants peut être attribuable aux faits suivants :
  - les effets du Technology Services Support Program (TSSP) et du programme de Subventions canadiennes pour études puisque les étudiants ont droit aux services lorsqu'ils suivent seulement un cours;
  - les lignes directrices révisées sur l'admissibilité au PSA.
- Le PSA a consacré 536 heures à la formation individualisée et au soutien du suivi pendant l'exercice 2000-2001.

Résultats qualitatifs :

- Les participants au PSA signalent une meilleure autonomie, un accès accru aux possibilités, de la facilité à communiquer, à lire et à écrire, et une capacité accrue à soutenir la concurrence sur le marché du travail.
- La prestation d'un programme qui appuie les personnes handicapées pendant leur transition entre l'école secondaire, l'enseignement postsecondaire et l'emploi remplit un besoin essentiel en Colombie-Britannique. Selon l'analyse de l'enquête sur la satisfaction des clients, ces derniers sont mieux préparés à faire la transition entre l'école et le marché du travail ou d'un emploi à un autre à la suite des services fournis par le PSA.

Voici les commentaires des clients du PSA au sujet de l'incidence du programme sur eux :

« Le fait d'avoir les aides nécessaires m'a permis non seulement de faire mon travail, mais en plus m'a mis à égalité avec mes collègues. »

« Il est évidemment bon d'avoir le matériel, mais le fait que l'on réponde à mes besoins particuliers est bien plus important. Le PSA m'a aidé à me sentir bien par rapport à ma situation et à moi-même. »

« Le personnel du PSA est prêt à trouver la meilleure solution pour moi [...] contrairement à d'autres programmes. »

« Il aurait été utile d'avoir accès à l'équipement avant de commencer à travailler. Cela m'aurait permis d'aller plus vite, ce à quoi s'attendait mon employeur. »

Voici des commentaires faits par des employeurs au sujet des services du PSA :

« Plus d'employeurs doivent être conscients des techniques d'adaptation et des possibilités d'obtenir des résultats positifs en milieu de travail. »

« Il est essentiel d'éduquer les employeurs pour améliorer l'employabilité. »

« L'employée possédait déjà la plupart des compétences nécessaires quand elle a été embauchée [...]. D'autres compétences applicables au poste ont été acquises rapidement et avec relativement peu de difficultés. »

« Les employeurs doivent savoir ce qui est disponible, comment l'obtenir et ce que cela fera pour eux. »

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Le prêt de matériel aux participants est essentiel, puisque cela permet aux utilisateurs de déterminer l'à-propos de la technologie prêtée pour les fins de la formation ou dans le milieu de travail. Le concept de la banque de prêt permet aux participants d'échanger du matériel et d'essayer des possibilités technologiques au cas où il y aurait des changements dans leur incapacité, leurs tâches au travail ou à l'école, ou le matériel sur place fourni par l'établissement de formation ou l'employeur. Cette méthode aide à réduire les obstacles liés à l'aménagement.
- Lorsqu'une personne devient un participant, un plan de mise en œuvre commun (PMOC) est élaboré. Ce plan comprend une évaluation des besoins précisant les services et technologies nécessaires pour réduire les obstacles qui ont été relevés. Le plan est conçu en collaboration avec le participant, l'agent de renvoi, le représentant du PSA et d'autres fournisseurs de services clés.
- Le PSA a recours à de nombreux experts pour mener les évaluations des besoins de manière efficace et offrir aux personnes ayant des incapacités ciblées les services qui conviennent en ce qui a trait aux techniques d'adaptation. Les experts comprennent notamment : des psychologues, des spécialistes de l'apprentissage, des éducateurs spécialisés, des orthophonistes, des ergothérapeutes, des enseignants en informatique, des orthopédagogues et des biotechniciens.
- Le PSA offre une formation technologique individualisée et un soutien constant aux utilisateurs. Dans certains cas, des compétences de base en informatique doivent être acquises avant que la formation technologique ne débute. Le personnel du PSA ou les agents de renvoi offrent un soutien constant et un suivi afin de savoir si le matériel fonctionne comme prévu.
- L'amélioration du volet formation du programme assurerait un meilleur succès.
- Le PSA fournit des aides techniques au PILAT (Program for Institutional Loans of Adaptive Technology). Ce programme permet aux étudiants handicapés d'avoir un meilleur accès aux technologies dans la région de Vancouver et en région éloignée.
- Le personnel du PSA se rend souvent dans les régions éloignées pour offrir des services à des personnes en particulier.
- Des séances d'orientation sur les technologies sont prévues au début de chaque année scolaire pour permettre aux agents de renvoi de se renseigner sur la nouvelle technologie, d'en discuter et d'essayer de transmettre cette information aux étudiants qui peuvent avoir besoin d'aides techniques.
- Le maintien de bonnes relations entre le PSA et les agents de renvoi est la clé qui permet de rejoindre la population cible.
- Avant d'acheter de nouvelles technologies, des évaluations poussées sont réalisées pour en déterminer l'incidence éventuelle et la compatibilité avec les technologies qu'utilise déjà le PSA. Ce processus favorise grandement l'efficacité du programme.
- L'inscription à deux cours est requise car, en général, on croit qu'une personne qui s'inscrit à deux cours le fait en vue de décrocher un emploi dès qu'elle aura son diplôme. Selon les circonstances, le PSA assouplit cette règle.
- Le PSA donne à des collèges et à d'autres établissements de la technologie devenue désuète ou insuffisante pour répondre à ses besoins
- L'ouverture, la franchise et la communication sont essentielles à la réussite du programme. Par ailleurs, le PSA s'efforce de trouver les meilleures solutions technologiques qui soient pour ses clients et attache plus d'importance à la solution qu'au coût. C'est un facteur de succès essentiel.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Le plan de mise en œuvre en commun (PMOC), comprenant une évaluation des besoins pour déterminer les services et les technologies nécessaires, est essentiel au succès.
- Des partenariats ouverts et francs avec les établissements d'enseignement, les agents de renvoi et les organismes de financement sont essentiels à Vancouver et dans les collectivités rurales de la C.-B. Ces partenariats constituent actuellement la seule manière de rejoindre la population cible.
- Le fait de fournir de la technologie et des services de réparation d'une manière efficace est importante pour les clients et les employeurs.
- Il est extrêmement important d'offrir des technologies à jour et qui soient compatibles le plus possible avec la technologie existante.
- Il est essentiel de faire des évaluations poussées des nouvelles technologies et des technologies mises à jour à mesure qu'elles entrent sur le marché pour assurer le succès continu du programme.
- Le programme doit continuer d'offrir des services personnalisés aux personnes handicapées. Cela est essentiel pour en assurer l'efficacité.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Le PSA doit avoir du personnel qualifié et professionnel possédant les connaissances spécialisées nécessaires pour offrir un service optimal.
- Il faut entretenir des relations constantes et des partenariats avec des personnes ou des établissements clés et avec des employeurs pour faire connaître le programme davantage. Des communications ouvertes et franches entre les intervenants sont essentielles au succès continu.
- L'atteinte du but au chapitre de l'employabilité exige des activités constantes de promotion et de sensibilisation axées sur les employeurs. Les employeurs doivent être renseignés sur les programmes offerts et sur la manière dont ils peuvent les utiliser et en profiter.
- Le développement de matériel adapté est toujours en retard. Par exemple, la conception et la diffusion des programmes de reconnaissance de la voix à l'intention des aveugles qui utilisent un ordinateur se font en général de six mois à un an après la sortie d'un système d'exploitation d'une nouvelle génération. Il est essentiel que le PSA se tienne au courant des progrès technologiques et en évalue l'incidence sur les utilisateurs.
- De nombreux adultes ont des connaissances limitées en informatique, de sorte qu'ils ne peuvent tirer pleinement parti du matériel et des logiciels adaptés avant d'avoir perfectionné leurs connaissances dans ce domaine. Il est essentiel que le PSA établisse avec précision les aptitudes de chacun pour garantir l'usage optimal de la technologie qu'il offre.
- Il faut promouvoir les aides techniques et leurs avantages et les faire connaître dans les milieux ruraux et éloignés de la C.-B. pour rejoindre la population cible de ces régions.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- Le Programme des services aux adultes prévoit continuer de collaborer avec le ministère de l'Enseignement supérieur, qui administre les subventions canadiennes pour études (programme fédéral d'aide financière), en vue de la planification à long terme et pour que les étudiants aient accès à toute la gamme des possibilités technologiques. À l'heure actuelle, les étudiants de niveau postsecondaire achètent leur propre matériel s'ils ont droit à une aide par l'entremise du programme des subventions canadiennes pour études ou, s'ils n'ont pas droit à une aide, présentent une demande au PSA pour emprunter du matériel.
- Le PSA continuera de se tenir au courant des nouvelles aides techniques et d'en évaluer l'incidence sur les utilisateurs afin de trouver la meilleure solution pour chacun de ses clients.
- Le but du PSA est de continuer à faire en sorte que les personnes handicapées puissent avoir accès à l'enseignement ordinaire.
- Le PSA continuera d'évaluer les besoins et les aptitudes des clients afin de s'assurer que la meilleure solution qui soit est trouvée pour chacun d'eux.
- Le PSA apporte actuellement des modifications à sa base de données afin d'en améliorer les capacités (c.-à-d. base de données relationnelles) pour pouvoir fonctionner plus efficacement.

Entreprises à venir :

- Demander plus de fonds pour assurer le suivi des résultats de l'exercice 2000-2001 afin de déterminer le succès continu du programme. Tout spécialement, le PSA aimerait savoir si les participants avaient un emploi, s'ils poursuivaient leur formation ou s'ils étaient en chômage au moment de l'étude.
- Théoriquement, une « base commune de valeurs » entre tous les paliers de gouvernement devrait améliorer l'efficacité du service offert à la population cible. Le PSA se penchera sur cette question en organisant des activités de planification à long terme avec le ministère de l'Enseignement supérieur.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[48]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Projet pilote de partenariat offrant une formation individualisée axée sur les compétences et des aides dans le lieu de travail d'un employeur
Personne-ressource du programme/ service :	Linda Delparte, directrice exécutive POLARIS Employment Services Society 205-5066, Kingsway Burnaby (C.-B.) V5H 2E7 Téléphone : (604) 430-1557 Courriel : polaris-employment@telus.net http://www.bc.hrdc-drhc.gc.ca/burnaby/common/jobsrch.html
Groupe cible :	Personnes ayant une déficience développementale
Organismes de prestation :	POLARIS Employment Services Society, financée par le ministère du Développement des enfants et de la famille (programme de travail assisté), le ministère des Ressources humaines (prestation d'invalidité de niveau 2, Services de réadaptation professionnelle) et le ministère de l'Enseignement supérieur (programme d'éducation spécialisée dans les collèges communautaires) de la Colombie-Britannique ainsi que Développement des ressources humaines Canada (Services d'aide à l'emploi, Fonds d'intégration).
Date d'entrevue de la pratique prometteuse :	12 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- Cette pratique prometteuse offre un cadre inédit « de formation au travail » à une jeune adulte qui n'est pas admissible aux programmes typiques des collèges ou aux programmes de formation axée sur les compétences. Les compétences sont acquises en milieu de travail de sorte que la jeune adulte peut se préparer à l'emploi dans un milieu de travail compétitif.
- Ce service fait ressortir les avantages, pour une jeune personne ayant une déficience développementale, de la planification professionnelle transitoire coordonnée grâce à un partenariat avec la collectivité, comprenant la famille, l'employeur, le collège Douglas, un service d'emploi et un consultant spécialisé en comportement avec l'aide des gouvernements provincial et fédéral.
- Il s'agit d'un projet pilote. Comme la capacité d'accepter d'autres clients n'a pas encore été développée, ce programme n'est pas annoncé.

[48] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

Faits saillants :

- La cliente de POLARIS ne satisfait pas aux critères habituels d'admission aux programmes d'éducation spécialisée offerts dans les collèges (c.-à-d. sensibilisation à la carrière ou formation axée sur les compétences).
- Cette cliente apprend mieux dans un milieu où elle devra, plus tard, utiliser les compétences professionnelles et les habitudes de travail pertinentes. Par conséquent, le perfectionnement de ses compétences se fait en milieu de travail.
- On estime qu'il pourrait prendre jusqu'à deux ans avant que cette cliente puisse utiliser de façon autonome les compétences exigées. Essentiellement, le milieu de travail accueille une expérience de travail élargie dans un collège. Le but est d'aider la personne à soutenir la concurrence sur le marché du travail.

Défis :

- En venir à un point où la cliente sera plus indépendante et deviendra un membre productif du milieu de travail et de la société est le défi que POLARIS tente de relever.
- Le choix d'un formateur en milieu de travail avec qui la cliente peut travailler, tout en prévoyant suffisamment de temps pour leur permettre de se connaître l'un et l'autre avant qu'elle ne s'intègre au milieu de travail, représente un défi. La confiance de la cliente est un élément important de la réussite du processus.
- Il faut assurer un soutien constant. Par exemple, le fait de modifier légèrement les responsabilités professionnelles ou le processus peut nécessiter une certaine formation d'appoint pour la cliente.

Résultats :

- L'employeur tient compte de la situation de la cliente et compose avec les problèmes inattendus découlant du fait que cette personne s'initie au monde du travail. Par ailleurs, l'employeur a indiqué clairement que les besoins de l'entreprise avaient la priorité.
- La cliente a acquis plus d'autonomie en utilisant divers outils de communication (c.-à-d. des stimulations verbales et des cartons aide-mémoire). Elle utilise des aide-mémoire sous forme d'images à la maison lorsqu'elle se prépare au travail et en milieu de travail lorsqu'elle exécute ses tâches.
- Les images servent également à parfaire ses compétences dans le domaine de la sécurité publique, ce qui a renforcé son autonomie. Par exemple, la cliente utilise seule le Handidart pour se rendre au travail et en revenir.
- L'amélioration de sa confiance en elle s'est traduite par une meilleure communication et de meilleures interactions avec ses collègues de travail et par une amélioration des compétences nécessaires au travail, au sein d'une équipe.
- La cliente est disposée à prendre des décisions au travail.
- La cliente fait l'expérience de la réalité du travail dans un environnement concurrentiel.
- L'employeur, les collègues de travail, les superviseurs et le grand public constatent l'importance de l'apport de cette personne à la société. Cela est capital pour susciter l'appui de ce genre de formation dans la collectivité.

Coûts :

Le Fonds d'intégration de Développement des ressources humaines Canada finance ce projet pilote. Une somme de 13 000 $ a été octroyée pour la phase 1 du projet, tandis que 1 690 $ ont été obtenus pour la phase 2.

C. Contexte

- La famille et l'employeur ont été les éléments moteurs de cette pratique prometteuse. Les deux parties ont convenu de créer un milieu d'apprentissage où les besoins de l'entreprise avaient la priorité. Le projet pilote a nécessité la création d'un esprit de collaboration entre de nombreux intervenants : le travailleur social, le personnel des services d'emploi, le personnel du collège, la famille, les services de soutien à [illegible], l'employeur et son personnel, ainsi que les organismes de financement. C'est uniquement lorsque la cliente a commencé à faire l'expérience de ce qu'était le travail et quand son désir de participer et d'apprendre sont devenus évidents pour tous que les craintes sont tombées.
- Les jeunes de 16 à 25 ans qui ont une déficience développementale profitent de l'enseignement intégré et d'une expérience de vie, en ce sens que cela les prépare, eux et leur famille, à participer à tous les aspects de leur collectivité, y compris un emploi concurrentiel.
- Pour cette cliente, les possibilités d'emploi évidentes ont augmenté lorsqu'elle a perfectionné ses compétences dans le véritable milieu où celles-ci devaient être utilisées. Les collèges communautaires, les services d'emploi et les programmes de jour n'ont pas encore de programme répondant aux besoins de ces personnes, de sorte que ces dernières ainsi que les membres de leur famille exercent maintenant des « pressions » sur les systèmes pour qu'ils créent des expériences de ce genre.
- Les limites de la pratique se situent au niveau de l'évaluation du temps investi pour obtenir des résultats à long terme. Souvent l'étendue du soutien requis n'est pas pleinement évaluée et les besoins doivent être évalués à mesure que la formation est offerte. Il faut assurer la planification transitoire et offrir des services aux jeunes adultes ayant une déficience développementale; ce projet pilote prouve qu'un esprit créatif peut réussir « d'une autre façon ».

D. Le défi

- Soutenir la cliente jusqu'à ce qu'elle devienne plus autonome et un membre productif du milieu de travail et de la société constitue un défi.
- Les organismes de financement et les employeurs peuvent attendre trop des clients et ce, trop tôt. Il peut être difficile d'établir un équilibre entre les pressions exercées pour obtenir des résultats et l'aide apportée aux clients afin qu'ils réalisent des progrès.
- Le choix d'un formateur en milieu de travail avec qui la cliente peut travailler, et le fait de permettre aux deux parties de se connaître avant de se retrouver en milieu de travail, prend du temps. La confiance de la cliente est importante pour que le processus soit un succès.
- Les personnes ayant une déficience développementale peuvent réfléchir concrètement et, par conséquent, éprouver des difficultés à s'exprimer sur quelque chose avant d'en avoir d'abord fait l'expérience. Il faut du temps et des efforts pour aider l'employeur et les autres employés à comprendre le style d'apprentissage des clients.
- Les clients doivent être appuyés pendant qu'ils s'initient à leurs nouvelles responsabilités et aux attentes de l'employeur sur le marché du travail.
- Assurer une communication claire et uniforme entre la cliente, sa famille, l'employeur, les collègues de travail et d'autres membres de son équipe de soutien.
- Un soutien constant est essentiel car le fait de modifier légèrement les responsabilités professionnelles ou le processus peut nécessiter une certaine formation d'appoint pour la cliente.
- Il est essentiel d'appuyer les parents et les frères et sœurs dans les efforts qu'ils font pour favoriser le succès du membre de leur famille.
- En raison de la concurrence sur le marché du travail, les personnes handicapées peuvent éprouver de la difficulté à décrocher un emploi. Pour promouvoir les possibilités d'emploi, il est essentiel de sensibiliser les employeurs à l'apport que représentent ces personnes dans le milieu de travail.
- La diversité chez les personnes handicapées exige de la créativité dans l'élaboration des programmes et de l'ouverture de la part des organismes de financement.

E. Les résultats

Résultats :

- Puisqu'il s'agit d'un projet pilote axé sur une seule cliente, il n'y a pas assez de données pour améliorer et/ou appuyer ce service. POLARIS fournit habituellement de l'information empirique au gouvernement en l'absence de données quantitatives.
- Le service en est aux premières étapes de la mesure du rendement de la cliente en milieu de travail. Des points de repère de l'industrie, comme les taux d'absentéisme et le temps nécessaire pour exécuter certaines tâches, sont utilisés pour mesurer son rendement. Le but du programme est de mesurer d'abord la qualité, ensuite la quantité. Il est important que les attentes de l'employeur et les critères de rendement soient mesurables et que des délais soient fixés.
- POLARIS a élaboré pour sa cliente une méthode qui pourrait fonctionner pour d'autres personnes ayant une déficience développementale. Environ 30 autres personnes dans la région pourraient tirer profit d'un programme semblable.

Résultats qualitatifs :

- Depuis qu'elle est en milieu de travail, la cliente est plus autonome, s'intéresse davantage à sa vie et à ce qu'elle fera « demain », a davantage confiance en elle et a développé des compétences sociales. Elle a acquis plus de compétences qu'elle n'en aurait acquis pendant tout autre programme de formation (c.-à-d. qu'on ne peut pas parler de ce qu'une personne ressent au travail si on ne met pas ses souliers).
- Depuis qu'elle travaille, la cliente a tissé des liens avec d'autres membres du personnel. L'équipe de gestion la fait participer et fait en sorte qu'elle se sente intégrée dans le groupe. La cliente a assisté pour la première fois à la fête de Noël du personnel en décembre 2001 de son propre chef.
- Le personnel et les gestionnaires du lieu de travail sont satisfaits de l'entente et du soutien obtenu de POLARIS.
- La communication entre POLARIS et les parents de la cliente s'est améliorée et les parents comprennent le but du service.

Voici des commentaires faits par les membres de la famille de la cliente au sujet de l'incidence des services de POLARIS sur eux et sur la cliente :

« Elle se fait maintenant confiance, car elle sait qu'elle peut réussir quelque chose. »

« [Ce placement] a ouvert la voie à des possibilités sociales pour elle. »

« Il y a d'autres personnes qui ont besoin de ce service mais qui n'ont pas l'aide ni le soutien requis. »

Voici des commentaires faits par l'employeur au sujet des services de POLARIS :

« Les attentes et les critères de rendement devraient être mesurables. Il ne faudrait pas confondre effort et résultats. »

« L'effort de l'équipe de gestion consiste à faire participer la cliente et à faire en sorte qu'elle se sente intégrée dans le groupe. »

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Les personnes handicapées qui éprouvent des difficultés à transférer les compétences acquises de la classe au milieu de travail ont nécessairement besoin d'apprendre par la pratique. Le fait qu'un employeur soit disposé à offrir une possibilité d'emploi permet à cette cliente de progresser.
- Pour offrir un service du genre, il faut du personnel qualifié pour que tout fonctionne d'une manière efficace et efficiente. POLARIS a un réseau de personnel qualifié, réuni par la directrice exécutive.
- POLARIS a été en mesure de trouver le juste équilibre entre les besoins du gouvernement (responsabilisation) et une méthode adaptée pour aider une personne à décrocher un emploi.
- Ce projet pilote a démontré que des services et des activités personnalisés peuvent fonctionner dans des programmes de prestation de services plus larges. Toutes les activités sont adaptées à une cliente. POLARIS coordonne toutes les activités du programme en fonction de la cliente.
- L'employeur et POLARIS ont précisé avec le temps ce qu'ils attendaient l'un de l'autre. Au cours des phases ultérieures du service, les mêmes limites seront coordonnées au départ avec l'employeur, le client et POLARIS.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Il convient de régler les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent pour aider la cliente à optimiser le maintien de l'acquis.
- Le soutien et la patience de l'employeur et du personnel, de la famille et de la collectivité sont des éléments essentiels à la réussite, tout comme l'acceptation et la confiance des personnes de tous les milieux qui gravitent autour de la cliente.
- Des messages uniformes à la cliente dans tous les aspects de sa vie, ainsi que la communication entre la cliente, sa famille, son employeur, ses collègues de travail, les travailleurs sociaux, les consultants en comportement, les bailleurs de fonds, etc., sont essentiels au succès.
- Il faut donner des directives individualisées en milieu de travail et assurer le soutien des collègues de travail, des superviseurs et du grand public.
- Il est important que les employeurs exploitent leur entreprise dans la collectivité où vit le client, puisque cela l'aide à se sentir à l'aise et en sécurité et améliore sa confiance en soi.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Il faut du personnel possédant l'expérience et les qualifications nécessaires pour offrir les services requis.
- Il doit y avoir des communications fréquentes à intervalles réguliers avec tous les intervenants principaux pour s'assurer que la cliente progresse.
- Il est impératif que les gouvernements maintiennent leur engagement d'examiner de nouveaux systèmes de transition entre l'école et le marché du travail qui soient au service des jeunes ayant une déficience développementale.
- Le fait de comprendre que les besoins de l'entreprise ont la priorité est la base du succès de l'entente avec l'employeur.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- POLARIS a réussi à obtenir des fonds pour son projet pilote. POLARIS continuera de forger des partenariats communautaires solides et de les renforcer.
- Le projet pilote va de l'avant pour cette personne. Elle a entamé la première année d'un programme qui durera vraisemblablement deux ans. Ce programme a pour but de la préparer à respecter des normes de concurrence sur le marché du travail et à être une employée à temps partiel.

Entreprises à venir :

- Pour conserver ce genre de service, POLARIS travaille avec la province afin que celle-ci assouplisse son mode de financement. Le programme cherche également à défendre la cause et la nécessité de ce service et à acquérir plus de soutien au sein des gouvernements fédéral et provincial et des établissements d'enseignement postsecondaire.
- Élargir le programme pour répondre à la demande (c.-à-d. qu'il y a environ 30 personnes dans la région qui pourraient profiter d'un tel service).
- Appuyer le programme des gouvernements, qui consiste à améliorer l'employabilité et les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées.
- À compter d'avril 2002, POLARIS élargit son projet pilote afin d'intégrer une deuxième personne et un nouvel employeur. POLARIS aimerait établir de bonnes relations avec ce client avant de le placer en milieu de travail pour lui permettre de s'adapter progressivement à son nouvel environnement.
- Le personnel de POLARIS considère que ce service est un engagement à long terme.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[49]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Services professionnels de Gastown (SPG) Vancouver Coastal Health Authority
Personne-ressource du programme/ service :	Mariella Bozzer, directrice du programme Services professionnels de Gastown 250-220, rue Cambie Vancouver (C.-B.) V6B 2M9 Téléphone : (604) 683-6047 mariella_bozzer@vrhb.bc.ca http://www.mheccu.ubc.ca/resourceguide/search/details.cfm?ID=7291 Judy Treherne, Vancouver Coastal Health Authority Gerrit Van der Leer, ministère des Services de la santé de la C.-B., Santé mentale
Groupe cible :	Personnes âgées de 16 à 64 ans qui ont des troubles du psychisme graves et qui vivent dans la vallée du bas Fraser, en Colombie-Britannique.
Organismes de prestation :	Les SPG sont des services spécialisés régionaux de réadaptation relevant de la Vancouver Coastal Health Authority. Ils sont financés par les ministères provinciaux des Services de la santé et des Ressources humaines (http://www.healthservices.gov.bc.ca/mhd/ et http://www.mhr.gov.bc.ca/programs/disablty.htm).
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	6 et 7 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- Créés en 1991, les SPG offrent des évaluations professionnelles et psychologiques, des programmes préprofessionnels de préparation à l'emploi, des possibilités de prospection des carrières, des services de placement et de l'expérience de travail à des personnes ayant une multitude de déficiences psychiatriques, dans le cadre d'un programme complet en trois volets.
- Le but général des SPG est d'améliorer les aptitudes au travail des intéressés et de créer un réseau de soutien pour aider ces personnes à devenir autonome sur le plan professionnel dans la collectivité.
- Les SPG incitent chaque personne à atteindre ses objectifs d'emploi ou d'éducation selon ses intérêts, ses points forts et ses aptitudes en ayant recours, dans la mesure du possible, à une méthode progressive d'auto-apprentissage.
- Des services d'emploi assisté ont été ajoutés à la gamme de services des SPG en 2001 pour appuyer et favoriser la transition des clients vers un emploi concurrentiel.

[49] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

Faits saillants :

- Les SPG comblent les besoins des personnes ayant des déficiences psychiques qui requièrent des services spécialisés de réadaptation professionnelle dans un milieu de travail positif reconnu comme tel par les intervenants du domaine de la santé mentale.
- Les SPG offrent des services d'évaluation, de renforcement des compétences, d'expérience de travail, de prospection des carrières et d'emploi assisté, tous axés sur l'évaluation de la préparation à l'emploi du client et permettant de définir un objectif de formation précis pour la carrière, l'emploi et/ou l'éducation. Les SPG offrent une vaste gamme de programmes de groupe ainsi que des programmes professionnels individuels afin de répondre aux nombreux besoins des clients au chapitre de l'emploi.
- Les programmes de groupe comprennent un programme de préparation au travail, phase 1, de huit ou dix semaines; un programme accéléré de préparation à l'emploi de six semaines; un programme de prospection des carrières de quatre semaines; de même que des évaluations professionnelles et psychologiques complètes pour chaque participant et des possibilités individualisées.
- Les clients jugés susceptibles de tirer profit d'un programme adapté obtiennent des services personnalisés d'orientation professionnelle et de prospection des carrières en plus d'une évaluation complète.
- Les SPG ont récemment obtenu des fonds pour offrir des services de placement et d'emploi assisté.
- Les clients d'une collectivité ont facilement accès au programme des SPG sans recommandation ou peuvent être renvoyés par leur omnipraticien, leur psychiatre, leur thérapeute de la santé mentale, un membre de leur famille ou un intervenant.
- Un fort pourcentage des clients qui reçoivent un traitement psychiatrique prescrit par une équipe de santé mentale disent que les objectifs d'emploi et/ou d'éducation constituent leur principal besoin en matière de réadaptation.

Défis :

- Le plus grand défi pour préparer des personnes ayant une déficience psychiatrique à l'emploi est d'améliorer leur estime de soi et leur confiance en soi de même que leurs habiletés d'adaptation et leurs aptitudes sociales.
- De nombreux clients ne connaissent pas leurs points forts et leurs limites, ni ce qu'ils aimeraient faire.
- Le stigmate lié aux déficiences psychiatriques découle de malentendus et d'un manque de bonne information sur ce que représentent ces déficiences. Quand leur état est dévoilé, les clients sont traités différemment en milieu de travail.
- Pour aider les personnes ayant ce genre de déficience à obtenir un emploi lucratif, il est essentiel d'éduquer les employeurs et d'offrir des stratégies sur la manière de répondre aux besoins des personnes ayant des troubles du psychisme.

Résultats:

- Les SPG offrent des services à environ 100 à 120 clients de la vallée du Bas Fraser à un moment ou à un autre; à l'heure actuelle, 60 clients attendent un programme de groupe.
- On estime qu'environ 80 p. 100 des clients terminent le programme. Ceux qui se retirent du programme le font généralement au cours des deux premières semaines, habituellement pour les raisons suivantes : ils ne sont pas tout à fait prêts à commencer leur apprentissage et à se soumettre à la discipline requise pour terminer le programme; leur état psychiatrique est instable ou, dans une moindre mesure, ils ont une maladie physique ou éprouvent du stress non attribuable au programme.
- Sur les 91 clients qui ont obtenu des services entre janvier 1999 et le 30 septembre 2000 (ce qui comprend uniquement ceux dont le dossier était fermé au moment où le rapport a été préparé), 21,9 p. 100 avaient un emploi, 31,5 p. 100 étaient inscrits dans un collège ou avaient été dirigés vers un collège, 7,6 p. 100 suivaient un programme de formation axée sur les compétences, 8,7 p. 100 étaient bénévoles et 6,5 p. 100 cherchaient activement un emploi. Le reste des clients avaient été renvoyés à d'autres organismes, n'étaient pas employables à ce moment-là ou avaient déménagé et on avait perdu leurs coordonnées.
- Selon une étude d'évaluation réalisée en 1999, le comportement au travail des clients renvoyés aux SPG au cours d'une période de deux ans par le centre local de la santé mentale ou des consultants en réadaptation professionnelle a subi un changement positif considérable et s'est maintenu avec le temps. Vingt-deux pour cent avaient décroché un emploi concurrentiel au moment où le suivi a été effectué après six mois.

Coûts :

- Les clients des SPG ont des problèmes complexes et il faut des connaissances professionnelles pour les guider au moyen d'une approche progressive par étape. Le coût est d'environ 7 183 $ par participant pour un programme complet, comprenant l'évaluation psychologique et professionnelle, le programme de préparation à l'emploi, l'expérience de travail et le placement. On admet que le programme est onéreux mais qu'il est aussi rentable puisqu'il atteint ses objectifs.
- Les participants sont inscrits au programme pendant six à dix mois et certains d'entre eux choisissent d'assister à des séances de soutien continues.

C. Contexte

- Le groupe cible est composé d'adultes dont le principal obstacle à l'emploi est un trouble du psychisme. D'ordinaire, les personnes ayant des troubles du psychisme sont confrontées à une multitude d'obstacles lorsqu'elles souhaitent décrocher et garder un emploi lucratif.
- Les SPG sont multidisciplinaires et comptent un effectif professionnel complet, comprenant des psychologues et des ergothérapeutes. Les SPG se concentrent sur l'adaptation au travail et les compétences polyvalentes par opposition à la formation visant à répondre aux besoins des clients.
- Selon des études, le taux de chômage dans le groupe des personnes handicapées va de 75 p. 100 à 90 p. 100.
- Les SPG constituent un partenariat de financement par l'entremise du ministère des Services de la santé, Services de la santé mentale (par le truchement de trois régions sanitaires) et du ministère des Ressources humaines, Services de réadaptation professionnelle.
- Les services offerts par les SPG sont représentatifs de la théorie des pratiques exemplaires pour la réadaptation psychosociale et le rétablissement dans la réforme de la Colombie-Britannique sur la santé mentale[50]. La participation des clients à l'établissement et à l'atteinte de leurs objectifs de vie et de soins personnels est renforcée par les SPG. De même, les SPG assurent le traitement et le soutien dont les clients ont besoin pour gérer leurs symptômes et renforcer leurs points forts.
- Depuis leur création, en 1991, la liste d'attente pour avoir accès aux services est d'environ six mois.
- La liste d'attente est attribuable au manque d'espace et de personnel, ainsi qu'au nombre de renvois. Au cours des deux dernières années, la liste d'attente s'est allongée en raison de l'accroissement des renvois de clients qui ne s'est pas accompagné d'une augmentation du financement pour tenir compte de ce nombre accru de renvois. La durée réelle de l'attente continue d'être d'environ six mois depuis que certains programmes ont été raccourcis.

[50] *BC's Mental Health Reform, Best Practices for Psychosocial Rehabilitation and Recovery* (1999) décrit les genres de services et de stratégies qui donnent des résultats positifs sur le plan de la santé. L'information a été recueillie au moyen d'analyses bibliographiques et de consultations réalisées par 44 représentants de l'industrie. Cette initiative a joué un rôle important dans la création de programmes comme les SPG. Les principes suivants de la réadaptation psychosociale constituent le fondement philosophique des meilleures pratiques en santé mentale : participation du client, autodétermination, besoins différentiels, utilisation de toute la capacité humaine, choix personnel, aidants naturels, soutien par les pairs, espoir, fonctionnement, appartenance, mesure des résultats, engagement du personnel, relation client-praticien, intervention précoce, méthode environnementale, changement de l'environnement, aucune limite à la participation, processus axé sur le travail, et accent mis sur le fonctionnement et la réalisation des rôles sociaux.

D. Le défi

- Les personnes ayant un trouble du psychisme sont confrontées à plusieurs obstacles lorsqu'elles souhaitent décrocher et garder un emploi lucratif, notamment des difficultés à gérer le stress, un manque de confiance en soi et un manque d'estime de soi. Bon nombre de ces personnes font des efforts pour s'affirmer ou gérer leurs émotions et leurs sentiments. D'autres ont un déficit cognitif, de sorte qu'il leur est difficile de se concentrer, de mémoriser ou de traiter l'information rapidement.
- Il peut arriver que les personnes ayant un trouble du psychisme ne soient pas en mesure de travailler pendant de longues périodes en raison de leur maladie. Par conséquent, elles ont besoin d'information à jour sur les tendances du marché du travail et d'une évaluation de leurs compétences et aptitudes courantes, et il faut cerner les compétences qui sont transférables d'un ancien emploi et d'une expérience antérieure.
- De nombreux clients doivent se recycler pour être concurrentiels sur le marché du travail d'aujourd'hui.
- La stigmatisation est un autre obstacle auquel les personnes ayant un trouble du psychisme sont confrontées. Les perceptions faussement négatives sur les aptitudes et l'attitude des personnes ayant une maladie mentale sont courantes dans la société.
- Il est possible que le comportement professionnel des personnes ayant un trouble du psychisme comporte des lacunes sur les plans de l'aptitude à communiquer, de l'hygiène, de la ponctualité et de la réaction aux commentaires.
- Bon nombre ont une expérience de travail limitée ou affichent des lacunes dans leurs antécédents professionnels.
- En raison de la nature répétitive ou constante de nombreux troubles du psychisme, les professionnels doivent souvent apporter un soutien constant pour que les personnes conservent un emploi, ou qu'ils les appuient pendant leurs études ou leur formation axée sur les compétences afin d'améliorer leur employabilité.
- Ce groupe de la population peut occuper un emploi concurrentiel si les clients obtiennent de l'information exacte sur leurs limites professionnelles et leurs points forts, si on leur inculque des habiletés d'adaptation et si on leur offre des expériences pratiques de travail assisté et de l'aide en ce qui a trait au placement.
- Les clients ne doivent pas avoir de problèmes graves de toxicomanie ou d'alcoolisme récents (même s'il y a des exceptions; au cours de la dernière collecte de données démographiques, les SPG ont constaté que 11 p. 100 avaient un problème lié à la consommation de plusieurs substances toxiques). Les clients doivent établir la preuve qu'ils sont motivés à retourner sur le marché du travail ou à occuper un emploi concurrentiel.
- Le manque de logement stable est un obstacle pour les clients en réadaptation professionnelle.
- Chaque bailleur de fonds a des exigences distinctes. Par exemple, un groupe de bailleurs fait montre d'une certaine souplesse quant au temps que les clients peuvent prendre pour recevoir les services (c.-à-d. que les clients peuvent bénéficier d'une à trois expériences de travail, chacune pouvant durer jusqu'à trois mois), à condition de démontrer qu'ils font des progrès, tandis qu'un autre aimerait que les services du programme soient plus courts. Il est alors difficile d'offrir les services dont les clients ont besoin. Étant donné les exigences et les besoins de clients différents, les SPG ont créé des programmes de longueur variée, tout en continuant d'axer leurs services sur le client.

E. Les résultats

Résultats :

- Les résultats des SPG comprennent les suivants qui sont fondés sur 91 clients ayant reçu des services entre janvier 1999 et le 30 septembre 2000 (ce qui comprend uniquement ceux dont le dossier était fermé au moment où le rapport a été préparé) : 21,9 p. 100 avaient un emploi; 31,5 p. 100 étaient inscrits à un collège ou avaient été dirigés vers un collège; 7,6 p. 100 suivaient un programme de formation axé sur les compétences; 8,7 p. 100 travaillaient comme bénévoles; et 6,5 p. 100 cherchaient activement un emploi.
- **Cela ne comprend pas les clients qui ont été renvoyés à d'autres organismes, qui n'étaient pas employables à ce moment-là ou qui étaient déménagés et dont on avait perdu les coordonnées.**

- Selon une monographie d'évaluation sur l'efficacité du programme, publiée en 1999 dans la Revue canadienne de santé mentale communautaire, 22 p. 100 des participants avaient un emploi lors du suivi après six mois. Par ailleurs, 56 p. 100 faisaient une expérience de travail.
- Selon la même étude, comparativement au groupe de contrôle composé des personnes dont le nom figurait sur la liste d'attente des SPG, le comportement au travail des clients des SPG avait subi un changement positif considérable et il s'est maintenu avec le temps. L'étude a démontré que les clients vivant une dépression avaient amélioré leur score, selon l'inventaire des dépressions de Beck, entre les périodes antérieure et postérieure au programme, et que ce score se maintenait au moment du suivi après six mois.

Résultats qualitatifs :

- Selon les résultats sur la satisfaction des clients, 97 p. 100 des clients inscrits au programme de préparation à l'emploi ont dit que le programme des SPG était utile (N=63).
- Le programme des SPG a aidé 91 p. 100 des clients à se préparer à un placement (N=63).
- Les résultats d'examen et d'analyse des enquêtes sur la satisfaction des clients ont entraîné des changements dans la prestation des programmes au cours des deux dernières années, notamment l'ajout de certains éléments pour que les clients aient plus de choix, la rationalisation de certains programmes et le changement du programme d'études sur le renforcement des aptitudes en groupe (p. ex., un nombre accru de séances sur l'affirmation de soi pour le travail, des séances de renforcement de l'estime de soi ou de la confiance en soi, un moins grand nombre de séances sur la gestion de la colère).
- Les clients estiment que le programme des SPG est très bénéfique. Ils disent avoir acquis une meilleure estime de soi grâce au programme, ils soulignent l'importance de la formation sur la manière d'aborder les entrevues d'emploi et, pour bon nombre d'entre eux, l'aide apportée pour rédiger leur CV est inestimable. Par ailleurs, le soutien donné au fil du temps, que ce soit par l'entremise des groupes de halte-accueil toutes les deux semaines ou des appels au personnel des SPG pour poser des questions, permet à de nombreux clients d'avoir le filet de sécurité dont ils croient avoir besoin pendant leur transition vers un emploi rémunéré.
- Les clients interrogés disent qu'ils ont recommandé le programme à d'autres personnes ou qu'ils le feraient.

Voici des commentaires formulés par des clients des SPG au sujet de l'incidence du programme sur eux :

« Les SPG sont l'un des meilleurs moyens qui favorisent le retour au travail! »

« Ils m'ont aidé à comprendre mes limites et ce que je peux faire. Ils m'ont donné la chance de profiter d'une occasion en or. »

« J'ai de la difficulté à me lever et à sortir le matin. Les SPG exigent que je me présente à temps à mon cours. Il est bon qu'ils ne « maternent » pas les gens. Au moins, ils m'ont aidé à faire en sorte que j'arrive à temps, et la partie du cours portant sur la gestion du temps m'a appris des choses que je continue à faire. »

« Le cours que j'ai suivi aux SPG a comblé une lacune dans mon CV. Sans le placement que j'ai obtenu, je n'aurais rien à mettre dans mon CV pour cette année-là. »

« Il y a beaucoup trop de travail à faire et d'information à emmagasiner pendant les cours. Je me sentais stressé parce que je ne pouvais assimiler toute l'information. J'en ai parlé au personnel des SPG qui m'a aidé à déterminer si je devais continuer ou non. »

« La préparation au travail est bonne. Je n'aurais pas pu être mentalement prêt à chercher un travail sans le programme. Je ne pensais pas que j'en valais la peine. »

Selon les employeurs qui ont offert des possibilités de placement, les SPG apportent un soutien solide aux clients et à l'employeur et jouent un rôle capital pour faire en sorte que les deux parties comprennent ce qu'elles peuvent et ne peuvent pas faire. La communication ouverte entre les trois parties est très prisée par les clients et les employeurs puisqu'ils ont l'impression d'avoir quelqu'un vers qui se tourner s'ils éprouvent des problèmes. C'est ce soutien qui permet à plusieurs employeurs de continuer à offrir des possibilités de placement aux clients des SPG.

Voici des commentaires faits par des employeurs au sujet des SPG :

- *« Il est important de donner les bonnes occasions d'éviter l'échec. Un employeur doit prêter attention aux craintes ou aux malentendus et les régler immédiatement. De plus, il est important de gérer d'autres employés pour qu'ils se sentent à l'aise. »*
- *« Les clients des SPG qui sont venus à nous avaient peu ou pas de compétences mais cela était entendu au départ. Je trouve qu'il est très intéressant de voir des gens sortir de leur coquille. Un des clients a maintenant un emploi rémunéré avec nous, un autre est toujours bénévole et un ancien client travaille à temps partiel pour un autre organisme qui fait du travail semblable. »*
- *« Nous avons connu un grand succès avec les clients des SPG. Il est mutuellement avantageux que leur placement prévu par le programme soit effectué au sein de notre entreprise : ils acquièrent de l'expérience et nous leur faisons faire du travail qui, autrement, ne serait pas fait. Les clients des SPG veulent être ici, ils sont enthousiastes. Ils possèdent des aptitudes qui peuvent être appliquées ici et bon nombre d'entre eux sont matures. Nous avons embauché deux clients après leur placement dans notre organisation. »*
- *« Un employeur a besoin d'être souple et de s'adapter à l'horaire des clients. Ceux-ci commencent par travailler trois jours par semaine et peuvent établir leur propre horaire. Ensuite, il faut faciliter la transition vers le travail à plein temps. »*
- *« De nombreux clients cherchent une expérience particulière, comme du classement ou la saisie de données. Mais notre milieu de travail a évolué : nous passons maintenant à contrat tout le travail lié au courrier et à la distribution; par conséquent, nous n'avons plus autant de possibilités pour les personnes qui cherchent ce genre de travail. »*
- *« La relation avec les SPG est très bonne. Nous avons habituellement trois ou quatre rencontres. Le client est évalué à mi-chemin du programme et à la fin. La rencontre permet aux employeurs et aux clients d'évaluer le rendement du client. Il est intéressant de constater que les clients ont tendance à se donner un score inférieur à celui que nous leur donnons. Le succès de ces rencontres varie selon que les clients sont positifs, honnêtes et ouverts; les rencontres ont lieu pour les aider à croître et à s'améliorer. »*

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Les clients profitent d'un programme adapté selon les résultats de leur évaluation professionnelle et psychologique complète. Ces renseignements (et le processus de rétroaction au client) offrent au client plus de précisions quant à ses capacités cognitives et intellectuelles, à sa personnalité et à la gestion de ses émotions, à ses relations interpersonnelles et à son comportement psychique de même qu'à ses points forts, à ses aptitudes et à ses intérêts professionnels. Les stratégies visant le succès en cours d'emploi ou les dispositions en matière d'éducation leur sont recommandées.
- Le programme de préparation à l'emploi est conçu pour aider les clients qui n'ont pas été sur le marché du travail au cours des dernières années et qui ont peut-être besoin d'une méthode progressive par étape pour atteindre leurs objectifs d'emploi ou de formation.
- Le groupe de réflexion accéléré convient aux personnes qui ont de l'expérience de travail récente, mais qui ont peut-être besoin d'une « mise à jour » des habiletés d'adaptation et de la prospection des carrières pour définir un objectif d'emploi concurrentiel.
- Les programmes individuels sont destinés aux clients qui ne sont pas à l'aise en groupe. Ils sont conçus pour leur permettre d'avoir l'occasion, à la suite d'une évaluation, de faire de la prospection de carrière grâce à un jumelage ou à une expérience de travail et d'obtenir de l'aide auprès des services de placement, au besoin.
- Le programme de prospection des carrières offre aux clients l'occasion d'apprendre d'une manière systématique des techniques modernes de recherche d'emploi, la manière d'avoir accès aux ressources pédagogiques et de chercher des possibilités d'emploi au moyen de l'ordinateur et des entrevues d'information pouvant mener à une expérience de travail ou à un emploi.
- L'ajout de services d'emploi assisté comme complément aux services professionnels actuels des SPG sera un atout puisque ces services assureront la continuité des services de réadaptation professionnelle depuis l'évaluation jusqu'au placement, en passant par la préparation à l'emploi et la formation axée sur les compétences.

- Pour qu'un client réussisse, il est essentiel de lui apporter un soutien constant et d'assurer la continuité des services de réadaptation professionnelle.
- De nombreux clients des SPG ont des problèmes complexes, nécessitant une approche progressive par étape. Ces clients profitent de la multitude de connaissances que possèdent les SPG

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Il est essentiel de faire des évaluations psychologiques et professionnelles de même qu'une évaluation en cours d'emploi.
- Il est très important de placer rapidement les clients pour qu'ils ne perdent pas l'impulsion acquise pendant le programme.
- Il est essentiel d'assurer la communication constante au sujet de la planification professionnelle avec le personnel des SPG et l'équipe de santé mentale du client, l'omnipraticien ou le psychiatre, et les membres de la famille (le cas échéant) pour s'assurer que le traitement clinique complète le processus de réadaptation.
- Les groupes de soutien en soirée qui se réunissent de façon continue et régulière pour les personnes occupant un emploi se sont révélés précieux.
- Les partenariats avec des bailleurs de fonds, des agents de renvoi et des établissements d'enseignement ainsi que la coordination régionale des fournisseurs de services d'emploi sont essentiels au succès.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- L'organisation doit pouvoir compter sur un personnel professionnel et chevronné.
- L'organisation doit offrir un soutien constant et une orientation professionnelle individualisée.
- Les agents de renvoi, les membres de la famille, le personnel de l'hôpital, le personnel de réadaptation communautaire et les clients doivent pouvoir obtenir de l'information sur les services et les soutiens professionnels et éducatifs.
- L'organisation doit être dotée de services informatiques et de soutien pour faciliter la recherche sur les carrières et sur le marché du travail.
- L'organisation doit avoir des installations auxquelles tous les clients peuvent avoir accès en transit.
- De nombreuses personnes ayant un trouble du psychisme vivent dans un logement instable et peuvent avoir besoin d'un logement plus approprié pour pouvoir se concentrer sur leurs objectifs professionnels, d'éducation ou d'emploi.

G. Prochaines étapes de cette pratique prometteuse

Activités courantes :

- Les SPG s'emploient à déterminer de façon plus précise quels genres de clients profiteraient le plus du programme de préparation à l'emploi de huit à dix semaines et quels types de clients tireraient le meilleur parti d'un placement qui aurait lieu immédiatement après une brève évaluation. Il est important que les clients puissent profiter d'un ensemble de mesures de soutien et qu'ils aient des défis à relever, puisque c'est dans un tel contexte que les gens fonctionnent le mieux.
- Les SPG achèvent de recueillir et d'analyser des données selon l'inventaire du quotient émotionnel pour mesurer les résultats antérieurs et postérieurs au programme.
- Les SPG continuent d'accroître la souplesse des possibilités de programmes et d'évaluer le succès du nouveau volet des services de placement.
- Les SPG continueront de se porter à la défense de l'emploi des personnes ayant une déficience psychiatrique auprès des organismes professionnels qui existent dans la collectivité, au moyen de stratégies de marketing coordonnées.

Entreprises à venir :

- Les SPG prévoient poursuivre leurs recherches sur l'efficacité des programmes, en se penchant notamment sur la durée variable des programmes selon les besoins des clients. En outre, ils prévoient continuer d'examiner les inventaires et les outils pour déterminer plus facilement quelles personnes profitent de quels genres de programmes.
- Les SPG prévoient mener des entrevues de départ auprès des clients qui se retirent du programme avant de l'avoir achevé pour avoir une meilleure idée des facteurs liés à leur abandon.
- Les SPG offriront des services éducatifs assistés dans leurs locaux au lieu de renvoyer les clients à un autre organisme (ce qui se fait actuellement). Ils aideront aussi les clients à chercher du travail, et la transition vers le marché du travail sera un important ajout aux services qui sont maintenant offerts.
- Les SPG veilleront à ce que les programmes professionnels qui s'offrent aux clients demeurent souples et variés. Ils faciliteront et feront valoir l'importance d'une meilleure coordination des mesures de soutien professionnel et éducatif dans la collectivité.
- Les SPG prévoient examiner les objectifs du processus qui étaient fixés pour l'année 2001 et établir des priorités pour 2002 en ce qui a trait à la qualité des programmes, à leur efficacité et à leur rendement.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[51]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Kamloops Avenues To Capturing Employment (ACE) Program/BC Society of Training for Health and Employment Opportunities (THEO BC)
Personne-ressource du programme/ service :	Tom Burnell, directeur exécutif 657, rue Victoria Kamloops (C.-B.) V2C 2B3 Téléphone : (604) 872-0770 Courriel : tburnell@theobc.org http://www.theobc.org *Gerrit Van der Leer, ministère des Services de la santé de la C.-B., Division de la politique sur la santé mentale des adultes*
Groupe cible :	Personnes handicapées âgées de 16 à 65 ans qui sont des citoyens canadiens ou des résidents permanents, et qui vivent à Kamloops (certaines autres exigences d'admissibilité doivent être remplies, notamment ne pas constituer une menace pour le personnel ou d'autres clients et ne pas être toxicomane).
Organismes de prestation :	THEO BC est financé par Développement des ressources humaines Canada, le Central Interior Partners in Aboriginal Human Resource Development et les ministères provinciaux des Services de la santé et des Ressources humaines (http://www.healthservices.gov.bc.ca/mhd/ et http://www.mhr.gov.bc.ca/programs/disablty.htm).
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	7 et 8 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- THEO BC aide les personnes handicapées qui vivent à Kamloops à choisir, à décrocher et à conserver un emploi rémunéré. Le programme aide les clients à accroître leur autonomie financière et leur estime de soi, tout en atteignant leurs objectifs d'emploi et de formation. THEO BC est l'organisme responsable de la prestation de ce programme.
- En août 2001, THEO BC a élargi ses services aux Autochtones handicapés afin d'augmenter leurs possibilités d'emploi en général. Environ 2 500 Autochtones dans la région de Shuswap ont une incapacité. La région géographique est vaste et comprend environ 40 collectivités dans des réserves et ailleurs.

[51] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

- THEO BC utilise un point d'entrée unique (tout débute par deux ou trois séances d'évaluation professionnelle), menant à une série de possibilités souples, variant selon les buts du client. Par exemple, après le processus d'évaluation professionnelle, un participant peut choisir de profiter de chaque possibilité qui lui est offerte (formation professionnelle suivie des ateliers de recherche d'emploi et enfin du placement) ou il peut opter immédiatement pour un placement.
- Le personnel travaille seul à seul avec chaque participant. Les participants obtiennent un soutien constant une fois qu'ils sont placés. Ils continuent aussi de recevoir un soutien lorsque leurs buts sont atteints, notamment une formation particulière au poste de travail à court terme et un suivi d'un, de trois, de six et de 12 mois. Un dossier n'est pas fermé tant que le participant n'a pas été actif pendant un an.

Faits saillants :

- THEO BC offre à Kamloops des services qui comprennent des évaluations professionnelles et la planification de carrière, des ateliers sur la rédaction de CV, la formation axée sur les compétences, une recherche d'emploi indépendante ou assistée, un soutien en milieu de travail, un soutien continu et le suivi nécessaire pour garder un emploi rémunéré. Il y a aussi un centre de ressources à jour contenant de l'information sur le marché du travail et un laboratoire informatique qui est à la disposition des participants.
- THEO BC a ouvert le centre de formation Gardengate en juillet 2001 pour élargir ses services. L'apport de nombreux bénévoles de la collectivité, de particuliers et d'organisations a aidé à faire de ce projet exceptionnel une réalité à Kamloops. Gardengate offre quatre ateliers d'apprentissage « pratique » qui donnent aux étudiants l'occasion d'acquérir une multitude de compétences. Le contenu de ces ateliers va du jardinage biologique à la conservation des aliments.

Défis :

- De nombreux clients ne savent pas ce que cherchent les employeurs ni comment se préparer pour trouver un emploi sur le marché du travail d'aujourd'hui.
- Bien des Autochtones handicapés ne font pas confiance au système de soutien. Le défi consiste à établir avec patience des relations qui favorisent la confiance dans le programme. La sensibilisation au soutien qu'apporte THEO BC a été un autre défi à relever. Par exemple, 32 bandes profitent actuellement des services de THEO BC. Pour les rejoindre toutes, il faut du temps et des efforts soutenus.
- De nombreux employeurs manquent d'information et de connaissances sur les personnes handicapées. Ils ne sont pas au courant des diverses mesures de soutien, mesures d'aménagement et technologies qui sont disponibles. Le défi consiste à continuer de les sensibiliser aux mesures de soutien offertes dans la collectivité.
- Le fait que les services qui étaient offerts à un seul groupe de la population visent dorénavant plusieurs groupes présente des défis, par exemple :
  - De quelle sorte de services spécialisés chaque groupe a-t-il besoin?
  - Quels sont les besoins en formation du personnel?

Résultats :

- Le rendement antérieur de THEO BC et le niveau général de satisfaction de la collectivité ont permis d'obtenir l'agrément de la Private Post-Secondary Education Commission (PPSEC) et de faire augmenter les fonds provenant de divers organismes gouvernementaux et communautaires.
- En 2002, 10 personnes s'inscriront au programme d'horticulture offert au centre de formation Gardengate. On estime que, de ce nombre, six personnes décrocheront un emploi concurrentiel.
- Comme le Centre de formation Gardengate a ouvert ses portes en juillet 2001, il est trop tôt pour en évaluer les résultats.

- Voici les résultats qui ressortent des rapports d'activité pour janvier 2002 :
    - 68 personnes étaient des participants actifs à diverses étapes du programme. De ce nombre :
        - 30 participants ont terminé l'atelier sur la rédaction d'un CV;
        - 10 participants ont terminé l'atelier de recherche d'emploi;
        - 21 participants ont terminé l'étape de l'évaluation professionnelle; ceux qui ont terminé cette étape sont en voie de passer à l'étape de l'emploi assisté;
        - 2 participants ont terminé leur placement et sont à la recherche d'un emploi;
        - 2 participants sont inscrits à une formation liée à l'emploi dans un milieu de travail;
        - 1 participant a terminé 10 semaines d'emploi à plein temps;
        - 2 participants travaillent à temps partiel;
        - 2 participants sont inscrits à un collège ou à une école de métier.
- Dans la région de Kamloops, THEO BC a établi un vaste réseau de communication avec les employeurs, réseau que les clients utilisent pour décrocher un emploi rémunéré.

Coûts :

- Le projet a reçu 496 000 $ pour 2001-2002. Le coût par participant au projet est de 3 815 $ par année. THEO BC ne calcule pas le coût mensuel par participant puisque la période d'utilisation des services varie beaucoup selon les clients.

C. Contexte

- THEO BC est un organisme sans but lucratif qui offre des possibilités de formation et d'éducation depuis 1975 aux personnes ayant des troubles du psychisme. Jusqu'en 1998, les services de THEO BC étaient situés à Vancouver, de sorte qu'il s'agissait d'un organisme « urbain ».
- En 1998, réagissant au manque de services de placement destinés aux clients ayant un trouble du psychisme, le ministère de la Santé a demandé à THEO BC d'établir un programme d'emploi assisté à Kamloops. Le projet d'emploi assisté consistait à intégrer une méthode fondée sur les pratiques exemplaires.
- Les services offerts par THEO BC sont représentatifs de la théorie des pratiques exemplaires pour la réadaptation psychosociale et le rétablissement dans la réforme de la Colombie-Britannique sur la santé mentale[52]. La participation des clients à l'établissement et à l'atteinte de leurs objectifs de vie et de soins personnels est renforcée par THEO BC. De même, THEO BC offre le traitement et le soutien dont les clients ont besoin pour gérer leurs symptômes et renforcer leurs points forts.
- En 2001, THEO BC a reçu des fonds du gouvernement fédéral (DRHC) et de la collectivité autochtone pour offrir des services d'emploi assisté aux personnes handicapées.

---

[52] *BC's Mental Health Reform, Best Practices for Psychosocial Rehabilitation and Recovery* (1999) décrit les genres de services et de stratégies qui donnent des résultats positifs sur le plan de la santé. L'information a été recueillie au moyen d'analyses bibliographiques et de consultations réalisées par 44 représentants de l'industrie. Cette initiative a joué un rôle important dans la création de programmes comme THEO BC. Les principes suivants de la réadaptation psychosociale constituent le fondement philosophique des meilleures pratiques en santé mentale : participation du client, autodétermination, besoins différentiels, utilisation de toute la capacité humaine, choix personnel, aidants naturels, soutien par les pairs, espoir, fonctionnement, appartenance, mesure des résultats, engagement du personnel, relation client-praticien, intervention précoce, méthode environnementale, changement de l'environnement, aucune limite à la participation, processus axé sur le travail, et accent mis sur le fonctionnement et la réalisation des rôles sociaux.

- Au printemps 2001, THEO BC a reçu l'agrément de la Private Post-Secondary Education Commission (PPSEC), qui lui permet d'offrir des programmes d'éducation et de formation.
- En 2000, en partenariat avec le Kamloops Food Policy Council (organismes représentant la banque d'alimentation, des cuisines communautaires, des nutritionnistes locaux, des agriculteurs et ainsi de suite), THEO BC a établi le comité directeur de Gardengate. Le partenariat a reçu des fonds de démarrage de 100 000 $ du ministère provincial de la Santé et du ministère provincial du Développement communautaire, des Coopératives et des Bénévoles.
- En 2001, l'infrastructure physique (serres, salles de formation et jardin d'un acre) et du programme (conception du programme, programme d'études et systèmes) de Gardengate a été établie. Gardengate est un centre de formation externe où THEO BC offre aux participants des ateliers sur des sujets liés à l'horticulture. Les ateliers ont démarré à Gardengate en novembre 2001 et un programme menant à l'obtention d'un diplôme a débuté en février 2002.

D. Le défi

- Même s'ils favorisent la vitalité et entraînent une augmentation des services, les partenariats gouvernementaux et communautaires créent plusieurs défis. Il faut notamment s'assurer qu'il y a un juste équilibre entre les besoins concurrentiels et les attentes des divers partenaires, et voir au suivi des résultats des clients qui sont assujettis à divers critères de financement.
- L'établissement d'un programme complet d'emploi assisté dans une collectivité régionale de taille moyenne constitue un défi qu'on ne retrouve pas dans les grands milieux urbains, puisque les possibilités d'emploi offertes aux personnes handicapées ne sont pas aussi facilement disponibles.
- Il est difficile d'établir et de maintenir des partenariats avec des membres de la collectivité (p. ex., les employeurs et les chefs) qui sont prêts à adopter des méthodes de programme éprouvées mais qui souhaitent néanmoins respecter les besoins économiques et sociaux de la collectivité locale.
- La prestation d'un service complet à plusieurs groupes présente un certain nombre de défis. Il faut notamment s'assurer que les besoins spéciaux des personnes sont comblés tout en offrant des services efficaces et efficients.
- De nombreux clients ne savent pas ce que cherchent les employeurs ni comment se préparer pour trouver un emploi sur le marché du travail d'aujourd'hui.
- Bien des Autochtones handicapés ne font pas confiance au système de soutien. Le défi consiste à établir avec patience des relations qui favorisent la confiance dans le programme. La sensibilisation au soutien qu'apporte THEO BC a été un autre défi à relever. Par exemple, 32 bandes profitent actuellement des services de THEO BC. Pour les rejoindre toutes, il faut du temps et des efforts soutenus.
- De nombreux employeurs manquent d'information et de connaissances sur les personnes handicapées. Ils ne sont pas au courant des diverses mesures de soutien, mesures d'aménagement et technologies qui sont disponibles. Le défi consiste à continuer de les sensibiliser aux mesures de soutien offertes dans la collectivité.
- De nombreux clients qui s'adressent à THEO BC ont des problèmes personnels et une confiance en soi ou une estime de soi très faible. Bon nombre d'entre eux ont été victimes de préjugés et de stéréotypes. En raison de ces expériences, les clients ne savent pas où aller ni comment faire pour trouver du travail. THEO BC relève ce défi en aidant les participants à améliorer leur estime de soi et leur confiance en soi grâce à la planification d'objectifs individualisés qui tiennent compte de toute la personne, de ses points forts et de ses limites.
- Il est difficile de déterminer la « préparation » dont chacun a besoin pour intégrer la population active.
- Le jumelage des compétences du client avec les besoins et exigences de l'employeur est difficile à faire mais demeure très important pour atteindre les résultats souhaités.

E. Les résultats

Résultats :

- Comme ce programme a débuté récemment, seules quelques mesures quantitatives sont actuellement disponibles. On prévoit que l'information liée aux résultats sera disponible dans environ huit mois.
- Selon un examen des enquêtes sur les ateliers et de la rétroaction, le programme Gardengate est tenu en haute estime par les participants. Le taux de satisfaction générale chez les participants est de 89 p. 100 (pour le personnel et le programme), ce qui signifie que THEO BC a bien réussi à atteindre des résultats supérieurs. THEO BC prévoit utiliser la rétroaction pour modifier et améliorer les programmes actuels.
- Voici les résultats qui ressortent des rapports d'activité pour janvier 2002 :
    - 68 personnes étaient des participants actifs à diverses étapes du programme. De ce nombre :
        - 30 participants ont terminé l'atelier sur la rédaction d'un CV;
        - 10 participants ont terminé l'atelier de recherche d'emploi;
        - 21 participants ont terminé l'étape de l'évaluation professionnelle; ceux qui ont terminé cette étape sont en voie de passer à l'étape de l'emploi assisté;
        - 2 participants ont terminé leur placement et sont à la recherche d'un emploi;
        - 2 participants sont inscrits à une formation liée à l'emploi dans un milieu de travail;
        - 1 participant a terminé 10 semaines d'emploi à plein temps;
        - 2 participants travaillent à temps partiel;
        - 2 participants sont inscrits à un collège ou à une école de métier.
- Avant les modifications apportées au programme en 2001, le taux de placement de THEO BC était de 60 p. 100 et plus pour les clients ayant des troubles du psychisme et une déficience psychiatrique.

Résultats qualitatifs :

- Le soutien communautaire est très fort. La coordonnatrice des placements de THEO BC a établi un bon réseau d'employeurs qu'elle a renseignés sur les besoins des personnes handicapées.
- THEO BC a donné des résultats très positifs dans la collectivité autochtone. Les Autochtones handicapés commencent à faire confiance à l'organisation et à son personnel, et celui-ci estime que la participation a augmenté depuis septembre 2001, moment où le programme a été élargi de manière à inclure cette population.
- DRHC a demandé à THEO BC de créer un programme d'éducation assistée pour ses clients. C'est au milieu de janvier 2002 que le premier client a terminé un cours.
- D'énormes efforts ont été faits pour que THEO BC devienne un programme rentable. L'installation de Gardengate est un excellent exemple des résultats que l'on peut obtenir en faisant participer la collectivité et des bénévoles. La situation économique a une incidence directe sur la capacité de THEO BC à optimiser la rentabilité. Lorsque l'économie ralentit, les possibilités d'emploi diminuent également, de sorte qu'il lui est plus difficile d'atteindre ses résultats.

- Les participants à THEO BC disent non seulement que le programme les aide à se préparer à l'emploi et à trouver un emploi, mais encore qu'il tient compte des circonstances et des limites variables qui influent sur la capacité d'une personne à garder un emploi. Selon les participants, le fait de surmonter les obstacles, la recherche de solutions réalisables et un suivi continu sont des éléments essentiels à la réussite.
- Les participants disent avoir acquis une forte assurance et une forte confiance en eux grâce au soutien qu'ils ont obtenu des administrateurs du programme.
- De nombreux participants ont recommandé ce programme ou le feront.

Voici des commentaires formulés par des clients de THEO BC au sujet de l'incidence du programme sur eux :

« THEO est très actif pour m'aider à trouver un emploi. J'ai reçu plus d'offres d'emploi que jamais. Beaucoup d'efforts sont faits pour assurer un jumelage d'emploi qui tient compte de mes goûts et de mes aversions. »

« THEO m'a donné beaucoup d'assurance et une grande confiance en moi. J'ai persisté à chercher un emploi [...] ce que je n'aurais pas fait avant parce que je n'avais pas assez confiance en moi. »

« J'apprécie que THEO m'aide à trouver du travail et tienne aussi compte des besoins de ma famille et de mes besoins personnels. Mes intérêts personnels sont très importants. »

« Le personnel est très franc. S'il ne connaît pas la réponse à une question, il la trouve. »

« D'autres organismes n'en font pas autant que THEO pour apporter de l'aide. »

Voici des commentaires faits par des employeurs au sujet des services de THEO BC :

« THEO nous présente des gens qui sont très motivés à travailler. »

« Il y a toujours de l'aide qui nous est fournie. C'est une offre globale. »

« Les obstacles et les mauvaises attitudes envers les personnes handicapées existent toujours. Il faut que les employeurs travaillent fort et prennent le temps de réagir. J'ai créé (adapté) cinq postes pour des personnes handicapées. Tous les employeurs ne pensent pas que l'embauche de personnes handicapées est une occasion. »

« Il est important d'éduquer l'employeur. Nous n'avons pas l'habitude de traiter avec des personnes handicapées. Cela a très bien réussi. »

« La participation d'un tiers (c.-à-d. un agent de renvoi) complique les choses. Pour faire participer un plus grand nombre d'employeurs, il faut que les choses soient le plus simple possible. »

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Le programme d'« admission » élargi permet au personnel de bien comprendre non seulement l'incapacité et son incidence particulière sur chaque personne, mais aussi la manière dont chaque personne se perçoit, perçoit ses limites, ses qualités positives et ses faiblesses.
- Le counselling personnalisé garantit que le plan relatif aux objectifs d'une personne est précisément adapté à ses besoins.
- La méthode adoptée par THEO BC pour fournir des aides adaptées est novatrice. Au départ, l'employeur achète le matériel que lui rembourse DRHC. Par la suite, l'employeur signe un contrat stipulant que les aides adaptées sont la propriété de l'employé. L'avantage vient du fait que l'employé a une plus grande autonomie lorsqu'il tente de faire la transition vers un autre emploi; il est donc inutile que l'employeur suivant achète les aides ou prenne des dispositions en ce sens. Cela s'est avéré être un bon moyen de réduire les obstacles liés à l'aménagement en milieu de travail.

- Selon les résultats sur les ateliers préparatoires (p. ex., rédaction de curriculum vitæ et compétences professionnelles), ces derniers aident beaucoup les personnes handicapées à trouver et à conserver un emploi.
- THEO BC appuie les participants pendant toute la durée de leur placement. Le soutien apporté comprend la formation particulière au poste de travail, l'accès au counselling et la négociation sur place avec l'employeur pendant une durée pouvant aller jusqu'à un an.
- Le soutien communautaire du projet Gardengate est fort, comme en témoigne le nombre de bénévoles qui ont contribué à son succès.
- Le succès de THEO BC repose sur la prestation de services complets. Le programme assure ces services d'une manière efficace et efficiente.
- Comme les nouvelles installations de THEO BC offrent un meilleur accès au centre de ressources, il est plus facile pour les clients de s'y rendre et de profiter des ressources disponibles.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Pour appuyer des personnes handicapées dont les besoins sont différents, il est essentiel d'offrir des services individualisés et des plans d'emploi personnalisés.
- THEO BC confie aux clients la responsabilité de l'accomplissement des tâches (avec un soutien, au besoin) pour accroître leur confiance et leur autonomie.
- Il est essentiel d'offrir constamment des ateliers sur la rédaction d'un curriculum vitæ et les compétences professionnelles.
- La méthode adoptée par THEO BC, qui consiste à offrir aux clients des aides adaptées (c.-à-d. que les aides suivent la personne plutôt que l'employeur ou l'établissement d'enseignement), permet aux clients d'avoir une plus grande autonomie lorsqu'ils changent d'emploi et réduit un obstacle important auquel les personnes handicapées sont confrontées lorsqu'elles décrochent un emploi lucratif.
- La création du centre de formation Gardengate permet aux clients d'améliorer leurs compétences liées à un métier propre à leur collectivité. Cela renforce les chances des clients de décrocher un emploi à l'achèvement du programme.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Pour faire connaître le programme davantage, il faut constamment renforcer les relations et les partenariats avec des personnes clés et des employeurs de la collectivité.
- Il est essentiel d'avoir du personnel suffisamment qualifié qui possède l'expertise et l'expérience pertinentes dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées.
- Pour rejoindre les populations autochtones cibles, il est essentiel de gagner la confiance et l'intégrité des divers membres de la bande, notamment les chefs.
- Il est très important que les rôles et responsabilités du personnel du programme soient clairement définis de manière à permettre une meilleure efficacité et une plus grande efficience du programme.
- Le financement et l'engagement constant de tous les paliers de gouvernement et de la collectivité envers le programme sont essentiels. La relation et la communication entre les sources de financement doivent être solides.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- La version 2001-2002 du programme ACE en est à ses premiers balbutiements. Le modèle du programme, sa structure, les locaux, les systèmes et le personnel sont maintenant en place. De nouvelles sources de fonds ont permis à THEO BC d'embaucher du personnel supplémentaire (le personnel est passé de deux à six employés). Les attentes du gouvernement et de la collectivité locale sont aussi plus élevées.
- Coordonner et mettre en œuvre le nouveau projet d'une manière efficace et efficiente constitue un défi permanent. En même temps, comme les résultats antérieurs ont été exemplaires, la structure réelle du programme devrait être maintenue.
- THEO BC prévoit continuer de surveiller les résultats du programme afin d'en évaluer la rentabilité.
- THEO BC prévoit continuer de se faire connaître dans la collectivité et de sensibiliser cette dernière à ce qu'il fait.
- THEO BC prévoit faire augmenter le nombre d'employeurs participants dans la collectivité en améliorant les activités de sensibilisation.
- THEO BC continuera d'éduquer la collectivité autochtone sur le programme et tentera de sensibiliser davantage les gens à l'apport que représentent les Autochtones handicapés pour les employeurs. Il faudra du temps et de la volonté pour créer et maintenir un climat de confiance dans la collectivité autochtone.
- Trouver un juste équilibre entre les besoins des divers groupes de la population (troubles du psychisme et autres incapacités) et faire en sorte que le personnel reçoive la formation adéquate pour répondre à leurs besoins demeure un défi que THEO BC continuera de relever.
- La recherche d'un juste équilibre entre les intérêts concurrentiels des partenaires continuera d'être un défi et il faut y travailler.
- L'obtention d'un financement permanent pour l'exploitation de Gardengate continuera d'être au cœur des préoccupations.

Entreprises à venir :

- THEO BC élaborera un outil pour évaluer la satisfaction des clients quant aux services qui leur sont offerts.
- Un comité consultatif des participants sera établi afin d'inciter ces derniers à participer davantage aux améliorations à apporter au programme.
- THEO BC a entamé le processus d'établissement d'un programme en horticulture de Gardengate menant à l'obtention d'un diplôme reconnu par la province.
- On prévoit faciliter la transition entre THEO BC et Gardengate de façon à ce que les participants puissent passer facilement du programme d'admission de THEO BC à Gardengate et vice versa. Les participants peuvent acquérir de l'expérience et obtenir un diplôme avant de suivre les ateliers sur la rédaction d'un curriculum vitæ et les programmes de recherche d'emplois de THEO BC.
- THEO BC songe à élargir le programme de manière à offrir une expérience pratique dans d'autres domaines, comme le travail du bois. Toutefois, cela nécessitera d'autres fonds et il s'agit d'un objectif à long terme.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[53]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	The Behavioural Health Foundation Inc. (BHF) : programme à l'intention des hommes, des femmes et de la famille
Personne-ressource du programme/ service :	Lorne Weir, directeur exécutif 35, avenue de la Digue Winnipeg (Man.) R3V 1M7 Téléphone : (204) 269-3430 Lornew@bhf.ca
Groupe cible :	Hommes et femmes qui ont un problème de toxicomanie, et leurs enfants à charge. Les adultes qui présentent une demande dans le cadre du programme doivent avoir été incapables, en raison de la toxicomanie et des problèmes connexes, de fonctionner comme il se doit dans la société et doivent avoir le désir de changer. De plus, ils doivent pouvoir intégrer des routines de base, y réagir et les exécuter; ils ne doivent pas prendre de substances psychotropes ni avoir d'antécédents criminels d'agression sexuelle ou d'incendie criminel; et ils doivent être en mesure de fonctionner dans les installations de la BHF.
Organisme de prestation :	Behavioural Health Foundation Inc.
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	18 et 19 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- La Behavioural Health Foundation est un centre de traitement de la toxicomanie accrédité à l'échelle internationale et autorisé par la province. La BHF respecte les normes de la Rehabilitation Accreditation Commission; il s'agit de la première installation du genre à satisfaire à ces normes au Canada et, par conséquent, elle est reconnue pour son engagement à améliorer constamment la qualité de ses programmes et services.
- La BHF est le seul programme de traitement de la toxicomanie en résidence à long terme au Manitoba pour les hommes, les femmes et les enfants à charge qui, en raison de la présence de la toxicomanie dans leur vie, ne peuvent fonctionner de façon satisfaisante.
- Le programme offre une gamme complète de services à ses clients, notamment des programmes par étape axés sur le perfectionnement des compétences professionnelles, intellectuelles et en communication qui visent à les intégrer dans la société, lorsqu'ils se sont libérés de la toxicomanie.

[53] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

- Les résidents qui s'intègrent au programme à titre d'unité familiale bénéficient également des volets du programme portant sur la dynamique de la famille par rapport à la toxicomanie, comme la manière de créer des relations saines et d'améliorer le fonctionnement de la famille.
- En plus du counselling de groupe et individuel, la BHF offre plusieurs programmes à ses clients. Ceux-ci comprennent, mais sans s'y limiter : la formation sur l'art d'être parents, l'expression et la gestion de la colère, une série d'enseignements sur la violence familiale, des séminaires pour surmonter la toxicomanie, des enseignements traditionnels (culture autochtone) et une formation sur la préparation à l'emploi. Un certificat est remis aux clients qui terminent ces cours afin de souligner leurs réalisations.
- La BHF offre plusieurs autres services, notamment : des services d'aides judiciaires et des services au tribunal de la famille; des évaluations psychologiques, une thérapie et des renvois; des activités professionnelles et la préparation à l'emploi; des cours pratiques en puériculture; des services accrédités de garde préscolaire et scolaire; des cours de la maternelle à la 6e année pour les enfants à charge; une éducation spécialisée à l'intention des adolescents; et des cours d'éducation et d'alphabétisation pour adultes. Par ailleurs, la BHF donne des séminaires et des colloques à intervalles réguliers sur des sujets tels que les préoccupations féminines et les soins prénataux et postnataux. Même si ces services sont surtout destinés aux résidents actuels, la BHF accepte d'anciens résidents qui ont encore des besoins.
- À la fin du programme, les résidents auront décroché un emploi ou participeront à un programme éducatif ou professionnel en vue de décrocher un emploi. Les résultats du service lié à cet objectif, qui sont tous un indice du maintien d'un mode de vie positif, sont les suivants :
  - employabilité ou emploi accru;
  - niveau de scolarité plus élevé et/ou éducation permanente;
  - réduction ou élimination de l'implication dans le système de justice pénale;
  - sobriété ou réduction de la toxicomanie;
  - stabilité dans le milieu familial.

Faits saillants :

- La BHF a recours à une méthode dite « holistique » pour le traitement des toxicomanies par le biais d'un programme en résidence à long terme qui permet de régler des problèmes actuels et sous-jacents, d'apprendre des connaissances pratiques, d'améliorer le niveau d'instruction et d'augmenter les chances de trouver un emploi.
- La BHF est le seul programme de traitement de la toxicomanie au Canada où les participants peuvent amener leurs enfants et/ou leur conjoint dans le programme en résidence.
- L'acquisition d'un mode de vie positif, qui permet aux résidents de réintégrer la collectivité à titre de membres productifs de la société, est un thème qui imprègne tout le programme.
- Ceux qui terminent le programme ont corrigé leur toxicomanie et ont élaboré, mis à l'essai et choisi d'autres modes de vie constructifs.
- La BHF est conçue de manière à faire participer activement les résidents à tout le travail nécessaire au bon fonctionnement de l'installation. Par exemple, les résidents sont chargés de préparer tous les repas (sous la supervision d'un chef cuisinier), de faire le lavage et d'assurer le transport des résidents qui ont besoin de voir un médecin ou d'aller à une entrevue d'emploi.

Défis :

- Le défi de la BHF consiste à s'assurer que le programme continue d'évoluer en ce qui touche le traitement de la toxicomanie. Par ailleurs, s'assurer que le personnel possède les connaissances spécialisées nécessaires pour offrir ces services est un défi permanent.
- De nombreux résidents ne comprennent pas pourquoi une forme de routine est essentielle à la vie quotidienne. Il est difficile de leur enseigner les connaissances élémentaires qui leur permettent de progresser vers l'employabilité.
- La plupart des gens qui se rendent au centre de la BHF ont des problèmes sous-jacents qui aggravent leur toxicomanie. Il est difficile d'établir avec précision quels sont ces problèmes et de déterminer comment les régler.
- La BHF a une longue liste d'attente. En raison du resserrement budgétaire, il est toujours difficile d'offrir des services à ceux qui en ont besoin et, ainsi, de raccourcir la liste d'attente.

- Même si le personnel assure un suivi auprès des clients diplômés six mois après l'achèvement du programme, les ressources limitées font en sorte qu'il est difficile de faire un suivi approfondi ou étendu pour évaluer l'incidence du programme au fil du temps.
- Il est également difficile d'apporter une aide d'extension plus large aux participants diplômés avec les ressources actuelles. Un soutien constant améliorerait la réussite du programme.

Résultats :

- Pendant l'exercice 2000-2001, seulement un très petit nombre des personnes qui se sont intégrées au programme avaient déjà occupé un emploi permanent à plein temps. La plupart des clients de la BHF avaient peu de compétences monnayables et très peu d'expérience de travail, sinon aucune. La BHF évalue les possibilités d'emploi des clients, les aide à établir leurs objectifs professionnels et leur offre des services de recherche d'emploi assisté. Pendant cet exercice, 119 membres (40 p. 100) ont décroché un emploi rémunéré. De ce nombre, 42 (35 p. 100) avaient trouvé un emploi à plein temps.
- Selon une évaluation récente du programme, sur les 295 admissions en 2000-2001, la durée moyenne de la participation d'un client au programme a été de 91,8 jours. En voici la répartition :
  - 29 p. 100 ont suivi le programme pendant moins de 30 jours;
  - 19 p. 100 l'ont suivi de 30 à 60 jours;
  - 12 p. 100 l'ont suivi de 60 à 90 jours;
  - 41 p. 100 l'ont suivi pendant plus de 90 jours.
- Selon les résultats de la dernière évaluation, un seul résident pense que le programme ne *l'a pas changé du tout,* 26 p. 100 des clients croient qu'il les a changés quelque peu, 61 p. 100 pensent avoir changé beaucoup et 10 p. 100 estiment avoir changé du tout au tout. Les changements indiqués sont positifs dans tous les cas, notamment le fait de se sentir en meilleure forme, de s'affirmer davantage, d'apprécier la ponctualité, d'avoir acquis une plus grande maîtrise de soi et une meilleure estime de soi, et d'accepter la responsabilité de ses actes.

Coûts :

- Le coût moyen par client est d'environ 89 $ par jour.

C. Contexte

- La Behavioural Health Foundation était auparavant la St. Norbert Foundation. La philosophie n'a pas changé pendant plus de trois décennies et met l'accent sur la responsabilité des clients envers leurs propres actes, leur croissance et leur bien-être. L'ensemble résidentiel est considéré comme un soutien transitoire qui permet aux participants de cerner les causes sous-jacentes et les raisons qui les ont menés à la toxicomanie. Le programme aide les participants à apprendre à surmonter les obstacles, à fixer des objectifs et à travailler en vue de les atteindre, ainsi qu'à évaluer et à améliorer leur confiance en eux.
- La BHF respecte les principes de l'entente relative à l'AEPH en ce sens qu'elle offre un soutien direct en employabilité par le biais de ses services. Ceux-ci visent à préparer les personnes handicapées (dans ce cas, la définition est élargie de manière à inclure les adultes qui ne peuvent fonctionner dans la société en raison de la toxicomanie) à s'intégrer à la population active et les aident à conserver leur emploi au moyen de systèmes de soutien constants.
- Pour que les résidents aient un mode de vie positif, le programme est en grande partie axé sur le perfectionnement de compétences liées à l'emploi. Il y a un lien évident entre la réduction des toxicomanies et le fait de décrocher un emploi. Le personnel de la BHF travaille donc avec les résidents afin de vaincre leur toxicomanie en ayant recours à une multitude d'activités de préparation à l'emploi (c.-à-d. l'évaluation des compétences; la rédaction d'un curriculum vitæ; les techniques d'entrevue; l'acquisition d'attitudes, d'habitudes et de compétences positives au travail; l'établissement de routines de travail; et l'atteinte des buts en éducation).
- La BHF assigne aux résidents des activités d'adaptation au travail dans son complexe pour leur permettre d'acquérir de l'expérience de travail de base. Cela permet aussi à la BHF de comprendre pleinement chaque résident en ce qui touche ses besoins en emploi ou en éducation futurs et son éventuelle autonomie dans la vie quotidienne. La BHF enseigne également aux résidents qu'il n'y a « rien de gratuit ».

- Le centre d'apprentissage de la BHF offre sur place une formation en alphabétisation assistée par ordinateur à 12 participants au plus. Ces derniers sont des personnes qui ont, en général, un niveau inférieur à la 4e année en anglais et en mathématiques, selon un test réalisé avant l'admission. Les résidents sont incités à profiter des possibilités d'études qui sont offertes dans la collectivité, comme des cours par correspondance et de recyclage pour adultes. Le personnel de la BHF favorise l'orientation professionnelle et donne des conseils aux étudiants éventuels sur les programmes d'aide financière qui sont disponibles.
- Environ 88 p. 100 (selon des statistiques de 2000-2001) des résidents de la BHF étaient en chômage avant de participer au programme. La planification de l'emploi est donc un élément important du programme de la BHF. Les services de placement se sont avérés être très utiles pour aider les résidents à parfaire des compétences qui les amènent à faire un changement positif dans leur mode de vie, notamment à décrocher un emploi intéressant. La BHF a mis sur pied une initiative visant à recruter des employeurs pour appuyer davantage les résidents et les aider à trouver un emploi. Elle a créé des partenariats avec plusieurs entreprises de la ville à qui elle fait parvenir le curriculum vitæ des résidents. Les résidents qui occupent un emploi sont surveillés et ceux qui font une recherche d'emploi doivent prouver qu'ils rencontrent des employeurs éventuels.

D. Le défi

- La BHF a une longue liste d'attente. En raison du resserrement budgétaire, il est toujours difficile d'offrir des services à ceux qui en ont besoin et, ainsi, de raccourcir la liste d'attente.
- Le personnel de la BHF assure un suivi auprès des clients six mois après l'achèvement du programme. Si elle disposait de plus de personnel et de ressources accrues, la BHF aimerait faire un suivi plus poussé et offrir davantage d'aide postcure, considérée comme un élément de succès des résidents et du programme.
- De nombreux résidents ne comprennent pas pourquoi une forme de routine est essentielle à la vie quotidienne. Il est difficile de leur enseigner les connaissances élémentaires qui leur permettent de progresser vers l'employabilité.
- La plupart des gens qui se rendent au centre de la BHF ont des problèmes sous-jacents qui aggravent leur toxicomanie. Il est difficile d'établir avec précision quels sont ces problèmes et de déterminer comment les régler.
- Il est difficile d'aider des gens qui ne sont pas à la BHF de leur propre chef, par exemple, les partenaires de la BHF avec le système de justice pénale. Lorsque le programme est considéré comme une solution acceptable pour un client, il se voit accorder une libération conditionnelle s'il se soumet à un traitement de la BHF. Par ailleurs, une personne qui attend son procès peut se voir accorder un engagement de caution afin de participer au programme.
- Environ 80 p. 100 des résidents sont des Autochtones. Par conséquent, les programmes de la BHF ont une forte composante autochtone. Il est difficile de s'assurer que les programmes continuent de répondre aux besoins des personnes de toutes les cultures.

E. Les résultats

Résultats :

- En fin de mois, il y a, en moyenne, 147 noms sur la liste d'attente.
- Sur les 295 clients qui se sont intégrés au programme de la BHF entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001, 55 p. 100 avaient déjà suivi un traitement de la toxicomanie, 34 p. 100 avaient une 9e année ou moins et 76 p. 100 étaient autochtones.

- Voici ce que la BHF a réussi à faire avec ce groupe :
  - sur les 295 clients qui ont participé au programme de la BHF (200 hommes et 95 femmes), seulement 13 p. 100 avaient un emploi au moment de leur admission comparativement à 37 p. 100 qui occupaient un emploi (à plein temps ou à mi-temps) au moment de leur sortie;
  - 55 p. 100 des personnes interrogées six mois après la sortie du programme avaient un emploi;
  - les 61 clients qui ont intégré le volet éducation du programme ont subi un test et, en moyenne, se classaient en 7,7^{e} année; après leur séjour à la BHF, leur niveau de scolarité moyen était passé à la 8,5^{e} année;
  - six mois après le traitement principal, 25 p. 100 avaient continué de parfaire leurs études dans leur collectivité.
- Voici les résultats observés selon un suivi réalisé auprès de 120 anciens clients six mois après le programme :
  - 72 p. 100 des anciens participants ont dit ne plus prendre de drogue (76 clients) ou avoir réduit leur consommation (25 clients);
  - 79 p. 100 ont dit ne plus être impliqués dans le système de justice pénale.
- Le but premier des résidents de la BHF est d'acquérir un mode de vie positif. Selon l'expérience de la BHF, les éléments suivants ont peu aidé, sinon pas du tout, les participants à se libérer de leur toxicomanie et à être prêts à travailler :
  - les programmes en 12 étapes (ces programmes éliminent la responsabilité de l'individu et les résultats sont souvent à court terme);
  - les programmes qui ne donnent pas aux personnes l'occasion de faire des erreurs et d'apprendre de leurs erreurs;
  - les programmes qui assument la responsabilité principale des progrès et du succès d'une personne au lieu de lui enseigner à se prendre en main;
  - le fait d'insister sur le droit aux services plutôt que de favoriser un sentiment d'acquisition (ce qui ne permet pas à une personne d'avoir confiance en elle).

Résultats qualitatifs :

- Voici les résultats sur la satisfaction qui ressortent d'une évaluation récente :
  - les résidents disent avoir apprécié les volets traditionnels des programmes, le counselling personnalisé, les séances pour vaincre la toxicomanie, les séances sur l'art d'être parents et les séances sur la gestion de la colère;
  - le volet éducation des adultes obtient une cote élevée chez les participants;
  - les résidents apprécient grandement la participation communautaire sous la forme de sorties et d'activités de loisirs;
  - l'incidence générale du programme sur les problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie a obtenu de très bons résultats;
  - les résidents n'ont mentionné que des expériences positives en décrivant les changements éventuels dans leur vie;
  - en général, les participants pensent avoir obtenu l'aide et le soutien nécessaires pour apporter des changements dans leur vie.

Voici des commentaires formulés par des participants à la BHF au sujet de l'incidence du programme sur eux :

« Grâce aux routines quotidiennes et aux activités professionnelles, j'ai acquis les compétences qu'il me fallait pour être autonome. Je me fais davantage confiance, ce qui m'aide à chercher un emploi et à continuer d'essayer si je n'y arrive pas tout de suite. »

« Je suis sobre, je ne prends plus de drogue et j'ai un emploi. »

« J'ai appris à ne pas supposer que je sais ce que pensent les gens. Personne ne peut me rendre heureux et personne ne peut me faire fâcher. Le voyage a été long – et très difficile certains jours. Maintenant, je peux mieux régler les problèmes et j'ai appris à y faire face. »

« J'ai appris comment ressentir de vraies émotions. »

« J'ai appris à tenir compte des sentiments des autres et comment les autres perçoivent les choses. Je peux régler des situations sans violence. »

« J'apprécie l'occasion que j'ai de poursuivre mes études et son côté pratique. »

« Le volet culture autochtone est facultatif et personne n'est obligé d'y participer. Nous sommes libres de choisir nos croyances. »

« Le suivi constant est très bénéfique. La BHF me donne un sentiment d'accomplissement. »

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Les participants sont engagés dans l'établissement des services que la BHF offre. Cela élimine la méthode descendante « voici ce qu'il vous faut », qui s'est avérée ne pas fonctionner avec ces clients.
- Pour que le programme réussisse, il est important de faire participer l'unité familiale à tous les aspects de la formation et du counselling.
- Les clients de la BHF peuvent avoir accès aux ressources éducatives et aux activités professionnelles tout en tenant leurs engagements envers leur famille et d'autres responsabilités sociales.
- La planification à long terme est essentielle à la réussite du projet. Les plans intègrent les intérêts d'une personne, ses compétences professionnelles, ses problèmes de comportement et le soutien nécessaire.
- Le succès de la BHF repose sur le principe voulant qu'une seule procédure ou un seul processus ne peut s'appliquer à tous. Chaque personne est unique en son genre, en ce qui touche ses aptitudes, ses besoins et ses compétences. Par conséquent, la BHF adopte une méthode personnalisée relativement au programme d'employabilité.
- Les cours d'alphabétisation fonctionnelle ont permis aux clients de mieux comprendre de façon générale les offres d'emploi et les attentes des employeurs.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- La BHF a recours à une méthode dite « holistique » pour traiter les toxicomanies par le biais d'un programme en résidence à long terme. Celui-ci permet de régler des problèmes actuels et sous-jacents, d'apprendre des connaissances pratiques, d'améliorer le niveau d'instruction et d'augmenter les chances de trouver un emploi.
- La disponibilité de services de garde le jour et en soirée permet aux adultes de profiter pleinement des programmes offerts.
- La BHF offre à tous les résidents des séances sur la confrontation avec la réalité afin qu'ils acquièrent des compétences sociales et interpersonnelles dans le but de promouvoir une image de soi positive.
- Une méthode permettant aux toxicomanes d'assumer de plus en plus de responsabilités et d'exercer un pouvoir accru se révèle extrêmement profitable. Cela améliore aussi le climat de confiance entre le client et la BHF.

- Les programmes de soutien, comme le counselling individuel, les groupes de préparation à l'emploi, les groupes de soutien du suivi, les services de garde, les possibilités d'études et le soutien transitoire (c.-à-d. les maisons de transition), sont essentiels à la réussite de ce programme.
- Les programmes d'éducation assistée et les possibilités d'emploi doivent tenir compte des points forts et des limites des participants.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Un nombre suffisant d'employés pour répondre aux besoins des résidents. L'ensemble du personnel doit posséder les connaissances et l'expérience nécessaires pour faire fonctionner comme il se doit les divers aspects du programme. Par ailleurs, les membres du personnel qui sont engagés et sincères dans leurs efforts pour aider les personnes réussissent mieux à aider les toxicomanes à changer leur mode de vie.
- Il est essentiel de créer et de maintenir de bonnes relations avec les employeurs et les établissements d'enseignement de la collectivité et de les sensibiliser pour faire en sorte que les gens puissent profiter des possibilités d'éducation et d'emploi.
- La communication entre les diverses sources de financement doit être constante et intégrée. Une structure de rapports hiérarchiques doit être mise en place pour optimiser l'efficacité du programme et évaluer les progrès de tous les aspects du programme.
- La BHF doit demeurer novatrice et ouverte aux nouvelles méthodes de traitement, tout en évaluant l'importance actuelle d'une composante du programme.
- L'interdiction de consommer tous genres de substances psychotropes dans la résidence est essentielle au succès.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- La BHF continuera de recueillir des données afin d'évaluer et d'analyser les résultats du programme. Ces résultats continueront d'être utilisés pour déterminer s'il est possible d'apporter des changements au programme.
- La BHF continuera de se tenir au courant des possibilités de traitement actuelles et d'en évaluer la valeur pratique et les effets avant de les mettre en application.
- La BHF continuera de sensibiliser la collectivité au programme et à ses avantages.
- La BHF continuera d'utiliser ses maisons de transition à Winnipeg pour favoriser la réinsertion communautaire des clients.
- La BHF entend poursuivre ses efforts en vue d'établir un lien entre son programme de formation et les besoins des employeurs. Elle examine des façons pouvant lui permettre d'y arriver plus efficacement grâce à un projet de DRHC appelé « Applications du travail et de l'apprentissage (ATA) ». Ce projet aide à établir des liens entre les éducateurs et les gens, entre le programme d'études et le marché du travail, et entre les écoles et la collectivité.
- La BHF continuera de surveiller la rentabilité et l'efficacité de tous les programmes offerts.
- La BHF continuera de présenter des rapports d'étape à jour à tous les organismes de financement.

Entreprises à venir :

- La BHF envisage d'élargir ses services. Toutefois, en raison de la liste d'attente actuelle et de la taille de l'installation, cela ne pourra se faire dans un avenir rapproché.
- Il faut offrir d'autres services d'extension à ceux qui ont terminé la phase de traitement et qui sont sortis du programme. Ces services pourraient comprendre des groupes de soutien dans les régions urbaines de même qu'un groupe de soutien sur Internet. La BHF verra s'il est possible d'établir ces services dans l'avenir, ayant le souci constant d'améliorer ses services et de répondre activement aux besoins de la collectivité visée.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[54]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Career Connections Inc. (CCI)
Personne-ressource du programme/ service :	George McLeod, directeur exécutif 710-3e rue Brandon (Man.) R7A 3C8 Téléphone : (204) 728-9594 Courriel : careerci@mb.sympatico.ca
Groupe cible :	Personnes ayant une déficience développementale ou cognitive, psychique et un handicap physique
Organisme de prestation :	Career Connections Inc. est une société sans but lucratif régie par un conseil d'administration composé de bénévoles et financée principalement par le Programme de réadaptation professionnelle du ministère des Services à la famille et du Logement du Manitoba.
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	20 et 21 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- Career Connections offre des services d'emploi communautaire, notamment une évaluation et une orientation professionnelles personnalisées, la préparation à l'emploi, un suivi et un soutien à long terme.
- L'objectif général du programme est d'offrir systématiquement des services complets de formation et d'évaluation professionnelle aux personnes ayant des troubles du psychisme, une déficience psychiatrique, un handicap physique et des troubles d'apprentissage, selon les besoins spéciaux, les aptitudes et les choix de chacun.
- Soixante-quatre pour cent des clients de CCI sont des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble d'apprentissage, 15 p. 100 ont une déficience psychiatrique, 18 p. 100 ont un handicap physique et 3 p. 100 ont une déficience visuelle.

[54] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

- Les activités comprennent les suivantes :
  - déterminer les habitudes de travail et les compétences professionnelles des clients, leurs aptitudes, leurs points forts et leurs faiblesses au moyen d'un processus d'évaluation complet;
  - chercher et trouver des possibilités d'emploi pour les clients et les aider à obtenir un emploi;
  - offrir un suivi à long terme aux clients et aux employeurs par l'entremise des facilitateurs de CCI qui passent du temps en milieu de travail, au besoin.

Faits saillants :

- Environ 150 participants obtiennent des services de CCI chaque année, alors que 100 personnes en bénéficient généralement en tout temps. Quatre-vingts pour cent décrochent un emploi; certains de ces participants obtiennent un soutien de CCI jusqu'à ce qu'ils aient acquis assez de compétences pour pouvoir travailler d'une manière autonome.
- Career Connections a sensibilisé considérablement la collectivité au programme. Son image de marque et les efforts investis dans le marketing stratégique ont pour conséquence directe que de nombreux employeurs communiquent avec la société lorsqu'ils ont des postes vacants, surtout des postes de débutant.
- Le personnel de CCI forme et appuie chaque client et employeur, ainsi que les collègues de travail au besoin, en vue d'accroître la probabilité de réussite d'un emploi à long terme pour ses clients.

Défis :

- Le maintien du niveau de connaissance et d'expérience du personnel requis pour surmonter les obstacles et régler les problèmes de tous les types d'incapacités et de toutes les gravités est un défi de taille. La difficulté vient du taux d'attrition élevé parmi les membres du personnel, qui est attribuable au fait que le personnel est actuellement bien moins rémunéré que les personnes qui occupent des postes semblables dans d'autres organismes, surtout des fonctionnaires et des employés de l'Office régional de la santé. Même si le personnel de CCI se consacre à son travail et à ses clients, la rétention du personnel d'expérience est un défi constant.
- Même si les habitants de Brandon et des collectivités situées dans un rayon de 100 km de Brandon ont accès aux services de CCI, il est difficile d'apporter un soutien aux clients et aux employeurs éventuels qui sont situés à plus de 50 km du bureau de CCI.
- Il est difficile de chercher constamment des méthodes nouvelles, novatrices et à jour pour établir des programmes d'employabilité en raison des ressources limitées.
- Ces dernières années, CCI a travaillé avec des divisions scolaires de la région de Brandon afin de fournir une évaluation professionnelle aux élèves handicapés. Les évaluations ont lieu six mois avant que les élèves n'obtiennent leur diplôme d'études secondaires, ce qui permet de rejoindre les élèves plus facilement pour les aider à faire des choix liés à la carrière ou au champ d'études juste avant qu'ils ne quittent l'école. Toutefois, CCI est toujours confronté au défi qui consiste à améliorer le processus de planification transitoire en tissant des liens plus tôt avec les élèves, afin que leur éducation soit axée sur l'employabilité dans des domaines professionnels correspondant aux compétences, aux aptitudes et aux intérêts qui ont été définis lors d'une évaluation professionnelle.

Résultats :

- CCI a établi un réseau de 200 employeurs qui sont prêts à s'associer avec elle afin d'offrir une formation au travail à leurs clients, pouvant mener à un emploi éventuel.
- Plusieurs de ces employeurs ont embauché deux ou trois personnes handicapées.
- Selon les statistiques actuelles de CCI, la durée d'emploi des clients va de six mois à 12 ans, ce qui démontre que des clients de CCI réussissent à décrocher un emploi à long terme.
- Selon les entrevues réalisées avec les clients, bon nombre de personnes handicapées ont maintenant un emploi dans le genre de travail qu'elles « aiment faire ».

Coûts :

- CCI obtient des fonds de la province du Manitoba sous la forme de subventions administratives et une indemnité journalière de 26,35 $ (composée de trois taux pour l'espace réservé, le taux ordinaire et le taux spécial). Combinés, ces fonds représentent en moyenne 35 $ par jour pour 11 700 jours de formation par année.
- En outre, le Programme des services de jour du ministère des Services à la famille et du Logement du Manitoba verse une indemnité quotidienne de 23,85 $ pour les services de suivi, jusqu'à concurrence de 50 jours par année pour chacun des participants, pour aider les personnes qui sont admissibles au programme d'intégration communautaire en raison de leur trouble du psychisme.

C. Contexte

- Career Connections est située dans la ville de Brandon, qui compte moins de 50 000 habitants, mais qui est une collectivité d'avant-garde et en pleine croissance située à environ 200 km à l'ouest de Winnipeg. L'expansion récente des secteurs industriels, des services et de l'accueil a entraîné un essor économique à Brandon.
- Au début des années 1990, CCI a modifié son programme pour qu'il soit conforme aux changements apportés à l'orientation stratégique du Programme de réadaptation professionnelle du Manitoba. CCI est passée des services d'ateliers « protégés » à l'établissement d'un modèle d'emploi communautaire assisté pour aider les personnes handicapées à s'intégrer à la communauté économique générale.
- La présence de Career Connections est devenue très visible dans le milieu des affaires de Brandon, ainsi qu'auprès des autres organismes et établissements publics de la ville. CCI organise chaque année des dîners d'appréciation des employeurs, auxquels participent environ 200 employeurs et les membres de leur personnel. CCI est aussi un membre actif de la Chambre de commerce de Brandon.

D. Le défi

- Career Connections est restreinte par les fonds qui proviennent du gouvernement provincial et qui n'ont connu qu'une augmentation nette de 1 p. 100 depuis 1994-1995. L'incapacité de rémunérer des employés chevronnés selon leur expérience entraîne un taux de roulement élevé.
- Le fait que 60 p. 100 des emplois que décrochent les participants soient des postes de débutant dans le secteur des services, caractérisé par des emplois à temps partiel au salaire minimum ou un peu plus que le salaire minimum, est un autre défi auquel CCI et les participants au programme sont confrontés. Ce genre d'emploi ne permet pas aux clients de devenir autonome sur le plan financier.

- Il est toujours difficile d'aider les participants à décrocher et à garder un emploi où ils font suffisamment d'heures par semaine et gagnent un salaire assez élevé pour atteindre l'autonomie économique.
- Même s'il existe des emplois techniques ou professionnels qui sont mieux rémunérés dans la région de Brandon, Career Connections reçoit peu de demandes d'aide de la part des participants qui ont un niveau de scolarité ou de compétences élevé.
- Une des priorités du conseil d'administration est de maintenir de bonnes communications à tous les niveaux, une tâche qui se révèle un défi permanent.
- De nombreux participants ont besoin de services de soutien qui ne sont pas directement liés à l'emploi. Les fonds provenant de Services à la famille et Logement Manitoba doivent être utilisés pour les services qui sont liés à l'emploi, pour assurer le partage des coûts de l'AEPH. D'autres types de soutien doivent être puisés dans d'autres sources.
- CCI a un défi de taille à relever : faire en sorte que les besoins et les habiletés des clients correspondent aux besoins des employeurs dans la collectivité. L'acquisition récente d'un outil d'évaluation (System 2000) s'est avérée extrêmement utile pour relever ce défi. Les évaluations faites au moyen de cet outil durent l'équivalent de cinq jours et coûtent environ 650 $. Les fonds du gouvernement ne couvrant qu'environ 50 p. 100 des coûts liés à l'évaluation, le personnel de CCI n'a pas la capacité de faire autant d'évaluations qu'il le souhaiterait. La recherche de ressources supplémentaires pour couvrir ces frais est un problème et influe sur les recettes générales.
- CCI avait un déficit il y a trois ans mais a réussi à régler ce problème en réduisant ses effectifs, en préconisant l'augmentation des renvois et en produisant des recettes à partir de sources provenant de l'extérieur de ses entreprises d'emploi assisté.

E. Les résultats

Résultats :

- Career Connections a offert des services à 155 personnes pendant l'exercice 2000-2001. De ce nombre, 42 clients de l'année précédente recevaient un suivi et, par conséquent, occupaient un emploi. En outre, 89 nouveaux clients ont trouvé du travail, ce qui donne un taux d'emploi de 85 p. 100 (131 des 155 participants). À la fin de mars 2001, 95 de ces participants (73 p. 100) occupaient toujours un emploi, 77 recevaient encore des services de CCI, alors que 18 n'en avaient plus besoin. Il faut mentionner que ces taux ont été atteints avec très peu de subventions salariales versées aux employeurs.
- Sur le nombre de participants qui sont censés avoir terminé avec succès leurs activités préalables à l'emploi auprès de CCI en 2000-2001, 79 p. 100 (89 des 113 nouveaux clients) ont décroché un emploi. Ces résultats correspondent ou sont supérieurs aux objectifs énoncés dans l'entente de financement (50 p. 100 à 60 p. 100). Les salaires de ces emplois allaient de 6,25 $ à 21 $ l'heure.
- Le taux d'abandon représente environ 8 p. 100 de l'ensemble des inscriptions.
- Selon les statistiques, les taux d'emploi chez les clients de CCI ne sont pas durement touchés par le genre d'incapacité et ont tendance à varier entre 70 p. 100 et 80 p. 100.

Résultats qualitatifs :

- Le soutien communautaire et la sensibilisation à Career Connections sont très forts à Brandon. Selon les entrevues avec les employeurs, ceux-ci sont très satisfaits des personnes qu'ils ont embauchées par l'entremise de CCI parce que les besoins des clients ont été bien jumelés à ceux des employeurs.
- Les clients interrogés se disent très heureux de leur succès et de leurs réalisations à la suite du programme. Plusieurs estiment qu'ils ont amélioré leur estime de soi et leur confiance en eux.

- Maintes tentatives ont été faites pour rendre le programme de CCI rentable. Selon les rapports annuels, CCI vient tout juste de terminer deux années de fonctionnement non déficitaire. Le conseil d'administration et le DG cherchent constamment des manières novatrices d'assurer la rentabilité du programme.
- De nombreux participants ont recommandé ce programme ou le feront.

Voici des commentaires formulés par des clients de CCI au sujet de l'incidence du programme sur eux :

« System 2000 a ouvert la voie à des possibilités auxquelles je n'aurais jamais pensé ou que je n'aurais pas pensé possible. »

« Je suis très heureux de faire le travail que je fais. Le personnel me met à l'aise et est accueillant. »

« Le personnel de CCI est super! Il est prêt à écouter au besoin. »

Voici des commentaires faits par des employeurs au sujet des services de CCI :

« System 2000 est un outil magnifique. Il aide de toute évidence à mieux jumeler les clients de CCI et mes besoins. »

« J'ai des taux d'attrition qui sont parfois meilleurs chez les personnes que j'embauche de CCI! »

« Le personnel de Career Connections est très souple. Il est prêt à venir m'aider lorsque j'en ai besoin. »

« Je suis enchanté par le travail que CCI a fait au fil des ans! »

« J'ai constaté des améliorations énormes chez les gens depuis que je les ai embauchés [...] ils peuvent faire des pas de géant! ».

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Un emploi assisté dans la collectivité aide les personnes handicapées à établir plus de contacts avec de nombreux employeurs et leur donne l'occasion d'acquérir des compétences améliorant l'employabilité dans un milieu de travail réaliste et positif.
- Le fait d'avoir une image de marque et d'être reconnu dans le milieu des affaires aide beaucoup CCI à réaliser ses activités de perfectionnement professionnel et à mettre en valeur les participants de façon à ce qu'ils soient considérés comme des employés fiables et en pleine possession de leurs moyens.
- Au cours des dernières années, Career Connections a fait des recherches sur un outil d'évaluation novateur, l'a acquis et a commencé à l'utiliser (System 2000). Cet outil a presque complètement remplacé les évaluations psychométriques et est plus utile à cette fin. Par exemple, l'information tirée des évaluations a permis aux conseillers en emploi de CCI de faire des recherches d'emploi ciblées en jumelant les aptitudes intellectuelles, physiques et affectives des participants à leurs intérêts. Les évaluations comprennent les éléments fondamentaux que voici :
    - *Compass :* Critère informatisé mesurant les aptitudes et les compétences. L'information sert à déterminer des jumelages d'emploi viables.
    - *Occupational Exploration* : Évalue les intérêts professionnels et la sensibilisation aux professions.
    - *Valpar Work Samples* : Méthode pratique pour évaluer les aptitudes d'un client et ses réactions face aux exigences d'un travail.
    - *Occupational Titles* : Cette base de données contient plus de 12 000 professions et descriptions de travail ainsi que les aptitudes et les tempéraments requis.
- Il s'est avéré utile aux clients, à CCI et aux employeurs que ces derniers reçoivent les services de facilitateurs qui aident à donner la formation professionnelle. Le client a le temps d'apprendre les tâches requises et de se sentir à l'aise avec ses propres aptitudes à les exécuter de la manière attendue. CCI a l'occasion de faire une analyse des tâches et de déterminer l'à-propos de l'aide adaptée nécessaire. L'employeur se sent à l'aise en sachant que la personne reçoit la formation adéquate. Cela démontre à l'employeur que CCI s'occupe non seulement du client mais aussi de ses besoins fonctionnels.
- Des relations ouvertes et franches sont établies avec les employeurs dès le départ, ce qui renforce leur confiance dans les placements de CCI. Il est capital que les employeurs sachent que CCI fera tout en son pouvoir pour veiller au succès de chacun si jamais des problèmes surviennent.

- Le soutien à long terme des employeurs est également très bénéfique. CCI obtient des fonds du Programme de réadaptation professionnelle pour appuyer les clients et les employeurs pendant une période allant jusqu'à trois ans. Au cours de cette période, CCI rend visite au client et à l'employeur une fois par semaine ou par mois pour s'assurer que les attentes sont comblées de part et d'autre. Si des problèmes surviennent, CCI réagit en déclenchant par exemple une intervention pour régler le problème. Parfois, les circonstances justifient le retrait du client du poste. L'avantage vient du fait que l'employeur finit par être convaincu que CCI peut régler les problèmes, quels qu'ils soient.
- La sensibilisation de la collectivité aux services de CCI est en grande partie attribuable au directeur exécutif et aux efforts de promotion du personnel lors de divers événements communautaires pendant l'année. L'un de ces événements est le dîner annuel d'appréciation des employeurs, auquel assistent environ 200 employeurs et les membres de leur personnel. Des employeurs, ainsi que les personnes handicapées qui ont travaillé pour des employeurs locaux, sont choisis pour parler de leur expérience fructueuse.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- L'outil d'évaluation System 2000 est la méthode la plus à jour et la plus complète de jumelage des aptitudes individuelles, des compétences et des goûts ou des aversions avec des possibilités d'emploi. Le recours à cet outil est essentiel au succès continu.
- Le club de recherche d'emploi offre une formation et un counselling utiles en ce qui a trait à la planification de carrière, aux stratégies de recherche d'emploi et aux communications efficaces. Ce cours est essentiel pour aider les clients à se préparer à l'emploi, à chercher un emploi et à le conserver.
- La formation relative aux « compétences interpersonnelles » est aussi essentielle. Cette formation aide les personnes handicapées à se fixer des objectifs personnels, à (mieux) communiquer avec les autres, à créer des relations positives et à apprendre à s'affirmer.
- Les cours sur les connaissances élémentaires offrent une formation pratique dans les domaines de base que sont l'utilisation de la monnaie, l'établissement d'un budget, les services bancaires, le logement et la location, l'hygiène, la présentation personnelle, l'alimentation, la planification des repas et la gestion du temps. Même si elles sont fondamentales, ces compétences sont essentielles à l'intégration réussie dans la société.
- Pour assurer un succès à long terme, il est essentiel d'offrir des services de formation en cours d'emploi.
- Le suivi constant des clients et des employeurs est essentiel pour garantir que l'emploi sera de longue durée.
- La participation aux activités de sensibilisation communautaire (p. ex., le dîner d'appréciation des employeurs) est essentielle pour conserver de bonnes relations avec les employeurs.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Le personnel du programme doit posséder à la fois les compétences, les connaissances et l'expérience requises et être sincèrement déterminé à aider les personnes handicapées. Ensemble, les membres du personnel doivent former une équipe solide de professionnels.
- Il est important que la communication à tous les niveaux soit toujours ouverte et franche.
- Pour offrir ces services, il est essentiel que les fonds couvrent les frais engagés.
- Une organisation composée d'un conseil d'administration fonctionne d'une manière plus efficace et efficiente lorsque le conseil assure un leadership solide.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- CCI entend faire en sorte que le personnel puisse profiter en tout temps des possibilités d'éducation et de formation afin de se tenir au courant des dernières techniques et méthodes dans les programmes d'employabilité destinés aux personnes handicapées.
- CCI s'emploiera à trouver d'autres sources de revenu pour augmenter son budget global et tentera de verser un salaire plus concurrentiel à ses employés afin de réduire le roulement du personnel et d'être mieux placé pour embaucher et conserver du personnel mieux qualifié.
- La situation actuelle du marché du travail à Brandon est très bonne. Les possibilités d'emploi ont augmenté considérablement dans la collectivité. CCI continuera de nouer des liens solides avec les employeurs de la collectivité et de chercher des possibilités d'emploi pour ses clients.
- CCI obtient des renvois de plusieurs sources. Il est nécessaire d'entretenir de bonnes communications avec les gestionnaires de cas qui représentent ces organismes.

Entreprises à venir :

- Career Connections prévoit que les changements et les défis façonneront ses entreprises futures. La société entend trouver des moyens novateurs pour aider ses clients à répondre aux besoins du marché du travail qui évolue rapidement.
- CCI se montre digne de sa mission : l'organisme a relevé les défis qui se sont présentés et continuera de le faire à l'avenir.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[55]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Registre des habiletés visibles (RHV) (Au 1er avril 2002, le Registre des habiletés visibles est devenu le Registre de recrutement des personnes handicapées.)
Personne-ressource du programme/ service :	Tim Wylie C.P. 6000 Fredericton (N.-B.) E3B 5H1 Téléphone : (506) 453-8605 Courriel : tim.wylie@gnb.ca
Groupe cible :	Personnes aptes au travail ayant des incapacités de tous genres
Organisme de prestation :	Province du Nouveau-Brunswick (ministère de la Formation et du Développement de l'emploi, Programmes d'emploi).
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	20 et 21 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- Les Services d'emploi pour personnes handicapées (SEPH) du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi du Nouveau-Brunswick tiennent un registre des habiletés visibles (RHV) renfermant les noms de personnes handicapées (PH) qui sont qualifiées et aptes au travail[56].
- Les objectifs du registre des HV consistent à fournir des renvois professionnels de personnes handicapées aux employeurs du Nouveau-Brunswick et à recruter de nouveaux employeurs afin qu'ils utilisent ce service. Outre le recrutement d'employeurs, les SEPH reçoivent des descriptions d'emploi directement des employeurs qui ont des possibilités d'emploi. Le personnel fait ensuite des recherches dans le registre des HV en vue de trouver des candidats admissibles.
- Le registre des HV a été conçu pour gérer les éléments suivants :
  a) Profil des clients : comprend des renseignements personnels, le genre d'incapacité, les compétences linguistiques, le niveau de scolarité ou de formation, les antécédents de travail et la liste des compétences pratiques et des connaissances en informatique. Par ailleurs, chaque client se voit attribuer un numéro du Code national des professions (CNP) pour que l'on puisse mieux cerner ses principaux choix de carrière.
  b) Profil des employeurs : comprend les coordonnées de la personne-ressource, le genre d'entreprise, les régimes d'incitation, les renvois et le taux de maintien de l'emploi.
  c) Organismes de défense des droits et fournisseurs de services : comprend les coordonnées de la personne-ressource, les genres de services offerts et les groupes précis de personnes handicapées qui sont admissibles.

---

[55] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

[56] Les SEPH désignent leurs clients sous le nom de personnes handicapées ou PH.

Faits saillants :

Au moment des entrevues avec les SEPH, 938 personnes ayant différents niveaux d'incapacité, de scolarité et de compétences étaient inscrites dans le registre des HV. Voici un aperçu des inscrits :

a) Incapacité
Déficience auditive (129);
Multiple (24);
Intellectuelle ou apprentissage (151);
Neurologique (96);
Santé mentale (155);
Autres (100);
Mobilité (226);
Visuelle (57).

b) Catégories du CNP
Gestion des affaires (293);
Sciences naturelles et appliquées (46);
Culture et loisirs (40);
Industries primaires (53);
Santé (24);
Vente et services (228);
Gestion (14);
Sciences sociales et éducation (81);
Fabrication et services publics (27);
Métiers et transport (132).

c) Langues
American Sign Language (22);
Anglais (658);
Français (66);
Bilingue (184).

d) Scolarité
Collège communautaire (174);
Études postsecondaires partielles (127);
École publique (508);
Université (112).

L'efficacité du registre des HV vient du fait qu'il permet de choisir des critères de recherche très précis sur les profils des clients et des employeurs ainsi que sur les organismes de défense des droits ou les fournisseurs de services. Par exemple, si les SEPH présélectionnent un poste d'adjoint administratif dans le comté de Westmorland, un rapport peut être produit afin d'extraire tous les candidats admissibles dans ce comté qui possèdent les compétences et qui satisfont à tous les critères indiqués dans la description de travail.

Défis :

- En raison de la décentralisation récente du programme et des services d'emploi de la province, la gestion de cas des personnes handicapées deviendra une responsabilité régionale. Il est donc essentiel que les SEPH assurent la communication et établissent des partenariats solides avec les régions pour garantir que le registre des HV demeure un outil utile à la création de possibilités d'emploi pour les personnes handicapées.
- Le nouveau modèle de prestation décentralisée devrait avoir une incidence positive parce qu'il permettra aux SEPH d'élargir le registre des HV et, en même temps, d'augmenter le nombre de renvois traités par le personnel régional et de maintenir le nombre de renvois faits par des employeurs.

Résultats :

- Les SEPH accueillent environ 250 nouveaux inscrits par année. Avec l'aide d'un régime d'incitation provincial, 175 clients du registre des HV, en moyenne, connaissent du succès dans leurs démarches professionnelles.
- Le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi du Nouveau-Brunswick a conclu une entente avec la Commission de la fonction publique du Canada (CFP) afin de recruter des personnes handicapées pour leur trouver un emploi au gouvernement fédéral. Depuis qu'elle a intégré le registre des HV à son système de recrutement, la CFP a remarqué une augmentation considérable du nombre de personnes handicapées qui répondent à des appels d'offres au gouvernement fédéral.

Coûts :

- Le budget des SEPH est demeuré constant, à 160 000 $, et couvre tous les frais liés au personnel, aux déplacements, à la formation et à la maintenance du registre des HV.

C. Contexte

- En 1988, l'Initiative des habiletés visibles a été lancée et le registre des personnes handicapées a été établi. Cette nouvelle initiative a été rendue possible grâce à l'aide et à la collaboration des ministères et organismes suivants : Développement des ressources humaines, Santé et Services communautaires, Secrétariat des politiques, Finances, Conseil du premier ministre sur la condition des personnes handicapées, du Nouveau-Brunswick et Développement des ressources humaines Canada. L'initiative est située au ministère de la Formation et du Développement de l'emploi, où elle est aussi administrée.
- En 1995, l'initiative des HV, qui comprenait la gestion de cas, le registre des PH, des programmes d'emploi et la formation, a commencé à relever des SEPH. Le registre des personnes handicapées a adopté la désignation HV.

D. Le défi

- Les inscrits au registre des HV sont confrontés à des obstacles sociaux et professionnels uniques en leur genre. Ce facteur représente un défi pour les conseillers en emploi et les administrateurs de programmes parce que ceux-ci doivent déterminer les besoins des clients et des employeurs, et surmonter les obstacles éventuels. Les SEPH offriront au personnel régional et aux employeurs une formation sur le renforcement des capacités portant sur diverses incapacités et des questions connexes. Cela augmentera la sensibilisation dans la collectivité, ce qui améliorera les possibilités pour les PH de décrocher des emplois lucratifs en aidant à cerner et à éliminer les obstacles.
- La population rurale au Nouveau-Brunswick est considérable, ce qui entraîne de nombreuses difficultés au chapitre de la prestation des services en région. Ces obstacles peuvent être réduits avec des ressources suffisantes et des partenariats avec le personnel régional et des intervenants dans la collectivité.
- Les subventions salariales ont diminué, passant de 26 à 12 semaines en novembre 2001. L'effet de cette mesure est que les employeurs peuvent se montrer plus hésitants à embaucher des personnes handicapées, puisqu'il n'y a pas suffisamment de temps pour former pleinement les nouveaux employés.

E. Les résultats

Résultats :

- Les SEPH accueillent environ 250 nouveaux inscrits par année. En moyenne, 175 clients du registre des HV connaissent du succès dans leurs démarches professionnelles avec l'aide d'un régime d'incitation provincial.
- Environ 100 inscrits demandent à être retirés du registre chaque année puisqu'ils sont satisfaits de leur situation d'emploi et qu'ils n'ont plus besoin du service.
- Pour l'exercice 2000-2001, les SEPH ont renvoyé 358 PH à des concours de recrutement au gouvernement fédéral. De ce nombre, 130 ont réussi les examens d'équivalence d'études et leur nom figurera sur la liste de la CFP en vue des concours à venir. Quinze personnes ont obtenu un poste permanent ou temporaire.

Résultats qualitatifs :

- Le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien a utilisé la structure du registre pour établir une base de données qui lui permettra de recueillir le même genre d'information sur sa clientèle.
- Le partenariat avec la CFP est considéré comme une « pratique exemplaire » pour aider les personnes handicapées à trouver et à garder un emploi.
- Les SEPH ont remarqué une augmentation considérable des renvois au registre des HV, à la suite des activités de sensibilisation menées dans la province au sujet des questions et des services touchant les personnes handicapées.

Voici des commentaires formulés par des clients au sujet de l'incidence de ce service sur eux :

« Les HV m'ont donné la chance d'améliorer certaines de mes compétences, y compris mes compétences interpersonnelles. Par conséquent, j'ai bien plus confiance en moi. »

« Je ne peux pas croire que j'ai fait tout ce chemin en cinq ans. J'ai maintenant un emploi et des compétences que je pourrai utiliser à l'avenir. »

Un client du registre des HV souhaite démarrer sa propre entreprise de conception de sites Web. *« Grâce à des emplois et à des contacts du registre des HV, je pourrai partir à mon compte. »*

« Le registre des HV a ouvert la voie pour prouver qu'il n'y a pas de limites. »

« Quand je pars d'ici, je me sens toujours mieux que quand je suis arrivé. Il n'y a pas vraiment d'autres endroits où je ressente cela. »

« Je serai un défenseur du programme pendant le restant de mes jours. Le registre des HV a joué un rôle capital pour me faire sortir des sentiers battus. »

« Les administrateurs du programme se rappellent de moi en tant que personne et non comme un numéro. »

Voici des commentaires faits par des employeurs au sujet du service offert par le registre des HV :

« Le registre des HV permet aux clients d'acquérir de l'expérience qui les fait avancer. »

« C'est un programme super et une excellente possibilité de démarrer. »

« L'enseignement permet d'acquérir des connaissances spécialisées, mais les bonnes attitudes ne s'enseignent pas. Voilà pourquoi les placements sont si importants. »

Voici des commentaires faits par des agents de renvoi au sujet des services du registre des HV :

« Le registre des HV donne aux clients l'occasion de faire un pas dans la porte [...] il les fait travailler. »

« Le registre des HV est axé sur les clients. Il aide la personne à se stabiliser au travail. »

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Le partenariat avec la CFP est solide et unique en son genre puisqu'il permet aux SEPH d'être au courant des concours prévus avant qu'ils ne soient rendus publics et de repérer rapidement les inscrits au registre des HV qui satisfont aux critères de l'énoncé de qualités. Une fois les candidats admissibles sélectionnés, les SEPH présentent les formulaires de demande d'emploi du gouvernement du Canada, y joignent les curriculum vitæ et indiquent qu'il s'agit d'un renvoi des SEPH. Ces derniers avisent ensuite les clients que leur nom a été proposé pour les fins d'un concours au gouvernement fédéral.
- Les SEPH ont créé un partenariat solide avec des intervenants communautaires dans toute la province, ce qui a amélioré la sensibilisation aux services destinés aux personnes handicapées. Par exemple, de nombreux employeurs de la province connaissent le registre des HV à la suite des activités de sensibilisation menées par les SEPH et des intervenants communautaires.
- Le service et les programmes offerts par les SEPH ont permis de réduire les obstacles à l'emploi auxquels les clients du registre des HV étaient confrontés, puisqu'ils leur permettent de « faire un pas dans la porte ». Par exemple, lorsqu'un client ayant un handicap visuel a dû faire un test en vue de décrocher un emploi, les SEPH lui ont fourni un ordinateur doté d'un programme de reconnaissance de la voix et ont fait en sorte que quelqu'un puisse lui lire le texte.
- La relation de travail que les SEPH ont établie avec les inscrits au registre des HV contribue au succès des SEPH et est grandement appréciée par les clients.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Il est essentiel que les SEPH, le personnel régional et les intervenants aient une bonne relation de travail et partagent des ressources en vue d'assurer le succès du registre des HV.
- Les SEPH doivent maintenir et mettre à jour l'information sur les HV à intervalles réguliers. Il est également important de continuer à recruter de nouveaux candidats pour le registre et à trouver constamment de nouvelles possibilités d'emploi.
- Les SEPH ont établi des relations positives avec les inscrits au registre. C'est une priorité pour le succès continu du registre.
- Faire connaître les expériences réussies des clients handicapés qui ont prouvé leurs aptitudes aux employeurs et qui ont contribué au succès de l'entreprise est une activité de sensibilisation importante.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Élaborer des stratégies de marketing efficaces afin de surmonter les obstacles comportementaux et professionnels auxquels les clients handicapés sont confrontés.
- Il est important de trouver de nouvelles possibilités d'emploi, p. ex., forger des partenariats avec d'autres ministères qui sont chargés d'attirer de nouvelles entreprises dans la province. Cela permettrait aux SEPH de mettre en valeur les personnes handicapées qualifiées et aptes au travail dont le nom figure dans le registre des HV.
- Des séances d'information et de sensibilisation portant sur diverses incapacités et des questions connexes sont indispensables au succès du registre et peuvent aider le personnel régional et les intervenants à offrir des services aux personnes handicapées. Cette méthode devrait profiter au registre des HV en faisant augmenter le nombre de renvois provenant du personnel régional et des intervenants dans la collectivité.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- Les SEPH continueront de produire et d'analyser de l'information statistique provenant du registre des HV.
- Les SEPH continueront d'assurer la maintenance de la base de données ainsi que de recruter de nouveaux candidats au registre des HV.
- Les SEPH continueront d'établir des partenariats solides avec les employeurs et les bureaux régionaux, ce qui améliorera les services offerts aux personnes handicapées, profitant par le fait même aux clients du registre des HV.

Entreprises à venir :

- Les SEPH aimeraient établir de nouveaux partenariats avec d'autres ministères qui sont chargés d'attirer au Nouveau-Brunswick des entreprises nouvelles ou existantes. Cela serait une excellente occasion de faire connaître le registre des HV à ces employeurs éventuels.
- Les SEPH consulteront le Programme d'égalité d'accès à l'emploi du Nouveau-Brunswick pour voir s'il est possible d'élaborer une base de données partagée qui réponde aux besoins des deux parties.
- Les SEPH prévoient faire des recherches et examiner les services d'emploi destinés aux personnes handicapées dans d'autres provinces et déterminer s'il est possible d'améliorer ses services.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[57]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Évaluation des demandeurs d'AEPH ayant des difficultés d'apprentissage (DA) et/ou un trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention (THADA)
Personne-ressource du programme/ service :	André McConnell, agent d'administration du programme 5675, chemin Spring Garden Nelson Place, 6e étage C.P. 696 Halifax (N.-É.) B3J 2T7 Téléphone : (902) 424-1537 Courriel : mcconnaa@gov.ns.ca
Groupe cible :	Demandeurs d'AEPH qui demandent une prestation pour DA/THADA
Organismes de prestation :	Un groupe de conseillers et de consultants de l'AEPH avec le ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	18 et 19 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- Les personnes ayant des DA ou un THADA qui souhaitent obtenir des fonds de l'AEPH afin de parfaire leurs compétences grâce à des programmes d'études ou de formation doivent d'abord se soumettre à une évaluation psycho-éducative. Une fois que cette évaluation est terminée et qu'on a découvert que le client a une difficulté d'apprentissage, les conseillers de l'AEPH utilisent la méthode des entrevues structurées pour recueillir des renseignements supplémentaires, qui garantissent que la documentation permet de vérifier l'admissibilité du client et d'appuyer les demandes de services et de formation. L'outil d'entrevue structurée employé par les conseillers de l'AEPH est le centre d'intérêt de cette pratique prometteuse.
- Une fois que le conseiller de l'AEPH a réalisé l'entrevue DA/THADA, les résultats sont acheminés à un consultant externe (psychologue). Celui-ci examine tous les renseignements fournis de même que l'entente relative à l'AEPH pour produire un rapport concis qui définit le plan d'action, les mesures de soutien, etc. devant permettre au client d'atteindre ses objectifs éducationnels et professionnels. Le conseiller de l'AEPH utilise ensuite le rapport pour élaborer avec le client une stratégie d'éducation qui sera ensuite transmise aux programmes et services de réadaptation du ministère de l'Éducation. La responsabilité de ce ministère est de fournir le matériel et les aides pour les fins de la formation spécialisée, ou de subventionner les études postsecondaires.

[57] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

- L'outil d'entrevue DA/THADA a été conçu pour déterminer les aides dont les clients ont besoin pour réussir. L'entrevue donne de l'information qui améliore la capacité du ministère à offrir des services adéquats, qui permettent à leur tour d'accroître les possibilités d'emploi pour les clients.

Faits saillants :

- L'outil d'entrevue DA/THADA aide le consultant externe et les conseillers de l'AEPH à établir, avec le client, des objectifs de planification de carrière et de formation réalistes qui le mèneront au succès.
- Cet outil d'entrevue permet aux conseillers qui ne sont pas experts en difficultés d'apprentissage de recueillir des renseignements exacts et suffisants pour chaque client qui entreprend le processus. Ainsi, le processus est bien plus efficace qu'auparavant, puisque les dossiers sont plus complets quand ils sont envoyés au consultant pour examen.

Défis :

- Pour vérifier l'admissibilité et appuyer les demandes de services et de formation, les conseillers doivent avoir des documents à l'appui pertinents et complets. Outre les résultats d'une évaluation psycho-éducative, les clients sont invités à apporter des documents portant sur leurs difficultés d'apprentissage (p. ex., dossiers scolaires et autres résultats de tests).
- Il est difficile de garantir que toutes les personnes ayant des difficultés d'apprentissage ont accès aux services. Par exemple, le coût de l'évaluation psycho-éducative est couvert tant que les clients vont à l'école ou touchent des prestations d'aide sociale. Autrement, les clients doivent défrayer eux-mêmes les coûts, qui, en moyenne, vont de 1 200 $ à 1 800 $. Les conseillers essaient de trouver des solutions de rechange afin de financer cette évaluation pour ouvrir la voie aux services d'AEPH même si les autres sources sont très limitées.
- Il n'existe aucun fichier central permettant de déterminer le nombre de clients à qui l'on a administré l'outil d'entrevue DA/THADA jusqu'à ce jour, ni combien d'entre eux ont réussi à atteindre leurs objectifs d'emploi ou de formation et d'éducation. En raison du manque d'information centralisée, il est difficile de déterminer le succès global de l'outil d'entrevue.

Résultats :

- Cette pratique prometteuse n'a pas encore compilé de résultats sur l'utilisation de l'outil d'entrevue DA/THADA. Par conséquent, les résultats obtenus ont trait aux aspects qualitatifs du travail effectué par le personnel du programme de l'AEPH, les conseillers et le consultant auprès de cette population.
- L'outil d'entrevue est utilisé depuis 18 mois. Une fois que les clients ayant fait l'objet d'une entrevue auront terminé leurs études postsecondaires, le personnel de l'AEPH en saura plus sur la validité et l'utilité de l'outil.
- L'avantage de cet outil d'entrevue vient du fait que les clients, avec l'aide de leurs conseillers, ont plus de chance d'établir des objectifs de formation et d'emploi réalistes. Les conseillers savent que leurs clients sont en droit de décider par eux-mêmes, que leurs objectifs soient réalistes ou non du point de vue du conseiller.

Coûts :

- Environ 150 clients suivent le processus d'entrevue DA/THADA chaque année. Selon ces chiffres, on estime que le processus coûte, en moyenne, près de 325 $ par cas, y compris les heures de travail des conseillers et du consultant externe.

C. Contexte

- L'outil d'entrevue DA/THADA a été conçu en raison du nombre croissant de renvois de personnes ayant des DA/THADA au programme de l'AEPH. À la suite de cette augmentation, il est devenu évident qu'un processus de consultation plus spécialisé était nécessaire pour aider les clients à améliorer leurs possibilités d'emploi.

- Pour répondre à ce besoin, un psychologue (de l'extérieur du ministère des Services communautaires) a été embauché et est rémunéré à l'acte lorsqu'il donne des conseils sur le processus d'admission à l'AEPH des clients ayant des DA/THADA. À mesure que le processus évoluait, le consultant a élaboré un outil d'entrevue pour permettre aux conseillers de mieux aider les clients à améliorer leurs possibilités d'emploi. L'outil a été mis à l'essai à trois endroits et s'est révélé profitable. Au cours de ses 18 mois d'existence, l'outil a été adopté par des conseillers de l'AEPH dans l'ensemble de la province.
- La sensibilisation communautaire à ce que représente la vie d'une personne ayant des difficultés d'apprentissage a augmenté considérablement au cours des dernières années. On ne peut que constater les efforts déployés dans les écoles élémentaires pour repérer les enfants ayant des difficultés d'apprentissage et répondre à leurs besoins. Ainsi, une personne ayant des difficultés d'apprentissage peut recevoir de l'aide tôt dans sa vie, ce qui lui permet de mieux s'en tirer à long terme. La majorité (environ 90 p. 100) des clients de l'AEPH qui suivent le processus d'entrevue sont des élèves qui sortent de l'école secondaire.

D. Le défi

- Un client doit avoir subi une évaluation psycho-éducative au cours des trois dernières années avant d'être jugé admissible à l'AEPH. Le coût de cette évaluation psycho-éducative est couvert pour les clients qui sont aux études ou qui touchent des prestations d'aide sociale, mais les autres personnes doivent payer ce service. De nombreux clients n'ont pas les moyens de payer cette évaluation, de sorte qu'ils n'ont pas droit au financement de l'AEPH en ce qui touche les frais d'études et de formation nécessaires pour préparer la voie à l'emploi.
- Parfois, les conseillers de l'AEPH ont de la difficulté à obtenir les documents nécessaires dans le cas des clients qui ne vont plus à l'école depuis un certain temps et qui n'ont peut-être jamais subi d'évaluation. Pour vérifier si un demandeur a droit à l'AEPH, les documents à l'appui sont très importants lorsqu'il s'agit de déterminer si un client doit subir une évaluation psycho-éducative.
- Le personnel du programme de l'AEPH désire évaluer l'incidence du processus d'entrevue sur les clients. Toutefois, en raison des ressources limitées et des défis que présente l'opérationnalisation d'une telle évaluation (c.-à-d. que les clients ne connaissent pas l'entrevue structurée pure et simple puisqu'il s'agit d'une étape devant mener aux résultats souhaités, comme la formation, les plans d'emploi, etc.), cela n'a pas encore été fait.
- Pour offrir ces services, les conseillers doivent être au courant des questions liées aux difficultés d'apprentissage et aux programmes d'employabilité destinés aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage. Des ateliers d'information et de formation sur ces questions générales sont offerts aux conseillers. Cependant, le défi consiste à s'assurer que les personnes concernées connaissent l'existence des ateliers et des cours.

E. Les résultats

Résultats :

- Comme l'outil d'entrevue DA/THADA n'est utilisé que depuis 18 mois, il est encore trop tôt pour mesurer l'impact du processus d'entrevue (c.-à-d. déterminer si les clients ont obtenu les aides nécessaires pour réussir leur programme, leurs études postsecondaires et améliorer leur situation d'emploi). L'administration de l'AEPH souhaite être en mesure d'assurer un suivi auprès des clients dans le cadre du processus.

- Ce processus d'entrevue s'est révélé tout spécialement efficace auprès des élèves qui sortent de l'école. Comme bon nombre d'entre eux ont subi une évaluation psycho-éducative récente, ils ont droit aux programmes et services de l'AEPH. Les clients admissibles à l'AEPH qui aimeraient faire des études postsecondaires peuvent obtenir du financement pour couvrir les frais des mesures de soutien pour les personnes handicapées, le cas échéant, ainsi que les droits de scolarité et le coût des livres (environ 3 500 $ pour les étudiants d'une université et 2 500 $ pour les étudiants d'un collège communautaire).

Résultats qualitatifs :

- Les conseillers interrogés disent que les personnes chez qui une difficulté d'apprentissage est diagnostiquée tôt dans la vie (c.-à-d. à l'école élémentaire) et qui ont le soutien de leur famille réussissent mieux les programmes d'études et d'emploi.
- Cet outil d'entrevue a amélioré la qualité et l'intégralité de l'information acheminée au consultant pour examen, d'où une utilisation plus efficiente des heures de travail de tout le personnel.
- Un des points forts de l'outil est sa capacité à repérer les incohérences dans les déclarations d'un client. Les conseillers sont donc en mesure de relever l'information inexacte et de poser des questions à ce sujet, au besoin.

Voici des commentaires formulés par des conseillers sur l'utilité de l'outil d'évaluation :

- *« Très peu de programmes sont offerts aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage. On ne parle que de cela. Par conséquent, il est important d'avoir un bon outil pour nous assurer que les gens sont placés dans les bons programmes. »*
- *« J'ai reçu des lettres de parents et d'élèves qui disent qu'ils ne s'en seraient pas sortis sans ce programme. »*
- Certains conseillers pensent que de nombreuses personnes ayant des difficultés d'apprentissage sont oubliées : *« Il y a tellement de renvois que les conseillers sont trop occupés et n'ont pas nécessairement le temps d'aller dans la rue et de promouvoir ce service. »*
- *« L'outil d'évaluation montre des exemples où une personne est faible et où se situent ses difficultés. »*
- *« Ce service devrait permettre d'identifier les personnes ayant des difficultés d'apprentissage et attirer l'attention des dirigeants scolaires. »*

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- Pour optimiser l'information recueillie à partir de l'outil d'entrevue DA/THADA, les conseillers peuvent répartir le processus d'entrevue sur quelques jours pour ne pas accabler le client. C'est une façon de faire qui fonctionne bien pour cette pratique.
- L'outil assure l'uniformité des questions posées, un principe qui n'était pas appliqué dans le passé. Auparavant, les conseillers utilisaient des questions tirées de plusieurs questionnaires et certaines questions importantes passaient inaperçues dans l'ensemble. Le processus structuré, avec toutes les questions pertinentes, a fait beaucoup pour simplifier le processus d'admission des demandeurs d'AEPH ayant des DA/THADA.
- Le but ultime de cette pratique est que le client décroche un emploi. Les dossiers ne sont donc pas fermés tant que le client n'a pas eu d'emploi durable pendant trois mois. Le client a accès aux aides adaptées grâce à la pratique et peut communiquer avec le conseiller au sujet d'autres possibilités d'emploi pendant une période maximale de trois ans suivant l'achèvement du plan de carrière.
- Les conseillers sont bien répartis en Nouvelle-Écosse. Par ailleurs, les conseillers en milieu rural se déplacent pour visiter les demandeurs qui n'ont pas de voiture ou lorsqu'il n'y a pas de transport en commun, pour s'assurer que le service est accessible à tous.

- Certains conseillers rendent visite à des conseillers d'orientation dans des écoles secondaires pour leur faire connaître les programmes et services de l'AEPH et les critères d'admission, comme l'évaluation psycho-éducative.
- Les conseillers de l'AEPH ont remarqué une amélioration de la qualité de l'information qui leur est fournie par les écoles. Il est rare qu'ils doivent retourner dans une école pour obtenir d'autres renseignements, ce qui est, d'après eux, attribuable à la meilleure communication qui s'est établie entre eux et les écoles.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Il est essentiel d'avoir des documents complets sur les clients pour que le processus d'entrevue réussisse. Par conséquent, il faut entretenir de bonnes relations entre le ministère des Services communautaires et les écoles.
- Il est capital que le personnel soit au courant des difficultés d'apprentissage et à l'aise avec l'outil d'entrevue DA/THADA.
- La communication entre le ministère des Services communautaires et le ministère de l'Éducation est des plus importantes. Après l'acceptation dans le programme de l'AEPH, le dossier d'un client est acheminé à la Division des programmes et services de réadaptation du ministère de l'Éducation qui détermine le montant auquel un client a droit pour ses frais de scolarité et ses livres.
- Les conseillers estiment que les écoles devraient avoir un ensemble de procédures normalisées pour recueillir de l'information et tenir des dossiers sur les élèves qui peuvent avoir des difficultés d'apprentissage. Pour le moment, il ne semble pas y avoir de processus uniforme pour rassembler et conserver les données.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Des ressources suffisantes doivent être engagées dans le processus pour qu'il réussisse. Les pénuries de personnel sont un problème, parce qu'il faut beaucoup de temps pour remplacer les conseillers qui quittent leur poste. Par ailleurs, comme les conseillers ont une lourde charge de travail, ils ont peu ou pas de temps pour assurer un suivi auprès des clients.
- Les conseillers doivent se tenir au courant de l'information sur les difficultés d'apprentissage et sur les nouvelles techniques d'adaptation destinées aux personnes handicapées.
- Il est important de concevoir une base de données administratives centralisée pour que les intervenants ainsi que les administrateurs du programme puissent avoir accès à l'information sur le programme, au besoin.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- Les conseillers continueront de chercher des façons d'aider les « petits salariés » à obtenir un financement pour subir l'évaluation psycho-éducative qui permet de déterminer l'étendue de leurs difficultés d'apprentissage. Ce groupe n'a pas toujours les moyens de payer cette évaluation ni le droit de recevoir de l'aide sociale pour financer l'évaluation puisqu'il gagne plus que le revenu maximal autorisé.
- Les conseillers continueront de travailler avec les écoles et les parents afin de repérer les élèves ayant des difficultés d'apprentissage tôt dans leur vie pour que les aides nécessaires soient en place pour les appuyer.
- L'administrateur du programme et le consultant externe continueront de faire des efforts pour tenir les conseillers au courant de l'information sur les difficultés d'apprentissage.

Entreprises à venir :

- Le personnel de l'AEPH continuera de collaborer avec le ministère de l'Éducation afin de renforcer le partenariat et de préciser davantage les rôles de chacun.
- Le ministère des Services communautaires élabore une base de données centrale pour avoir accès à l'information sur les clients et à d'autres statistiques pertinentes. Cela l'aidera à déterminer l'efficacité de l'outil à l'avenir. À l'heure actuelle, toutes les statistiques sont consignées dans le dossier de chaque client et doivent être calculées manuellement pour décrire la situation dans son ensemble.
- Certains conseillers aimeraient que les outils d'évaluation DA/THADA soient utilisés plus tôt pour aider à repérer le genre de difficulté d'apprentissage des élèves et, ainsi, permettre d'élaborer un plan d'éducation au plus tôt.

Rapport sur les pratiques prometteuses de l'AEPH[58]

A. Titre et description de la pratique prometteuse

Titre de la pratique prometteuse :	Networking Employment Opportunities NOW (NEON), région sanitaire de Southern Kings (Île-du-Prince-Édouard)
Personne-ressource du programme/ service :	Mike Kelly Southern Kings Health C.P. 1500 Montague (Î.-P.É.) C0A 1R0 Téléphone : 902-838-0716 Courriel : mtkelly@ihis.org
Groupe cible :	Personnes handicapées et blessées au travail dans la région sanitaire de Southern Kings, à l'Île-du-Prince-Édouard
Organismes de prestation :	Divers partenariats coordonnés par le comité NEON
Dates d'entrevue de la pratique prometteuse :	25 et 26 février 2002

B. Aperçu de la pratique prometteuse

Portée et but :

- NEON est un comité composé de 13 membres représentant une multitude d'organismes dont le but commun est d'aider les personnes handicapées et blessées au travail à intégrer le marché du travail.
- Ce partenariat a été établi pour coordonner les services et régler les problèmes propres aux personnes handicapées et blessées au travail, une tâche qu'un seul organisme parvenait difficilement à accomplir d'une manière efficace auparavant. Les activités comprennent le réseautage avec les employeurs pour les sensibiliser davantage à l'apport que représentent leurs clients pour une entreprise; l'accès accru des clients aux possibilités d'emploi; et des programmes de préparation pour aider les clients à intégrer ou réintégrer le marché du travail.
- Le comité se réunit une fois par mois pour discuter de méthodes visant à améliorer l'ensemble des services destinés aux personnes handicapées et blessées au travail dans la collectivité.

[58] Les pratiques prometteuses sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), entente bilatérale de financement entre Développement des ressources humaines Canada et les provinces.

Faits saillants :

- NEON a invité des membres de la collectivité à son premier atelier de planification stratégique afin de clarifier l'orientation du comité et de cerner les besoins des personnes handicapées et blessées au travail dans la région sanitaire de Southern Kings de façon à mieux y répondre.
- NEON a organisé deux programmes réussis à ce jour : NEO (Networking for Employment Options) et ROSE (Rural Outreach Supported Employment). NEO répond aux besoins des clients qui désirent acquérir les compétences requises pour aborder un employeur, tandis que ROSE s'occupe de satisfaire les clients qui ont besoin d'un formateur en milieu de travail. Ces deux programmes ont été créés pour combler une lacune dans les programmes offerts dans la collectivité.
- Le programme ROSE a tout particulièrement réussi à répondre aux besoins de la population rurale de la région. Il a offert des séances de counselling individuel et en petits groupes au domicile des clients, et les a aidés à trouver du soutien et à en tirer parti dans leur collectivité.

Défis :

- Les membres de NEON sont déjà pleinement engagés auprès des organismes représentés. En conséquence, ils consacrent un nombre d'heures restreint aux activités de NEON, de sorte qu'il est difficile d'atteindre les cibles et de respecter les délais.
- Comme NEON est situé en milieu rural, il est difficile de rejoindre le groupe cible.
- Le transport est un autre problème commun à de nombreuses collectivités rurales. Les clients de NEON comptent souvent sur des amis et des membres de leur famille puisqu'il n'y a pas de transport en commun, ce qui ne leur permet pas toujours de se rendre au travail et d'en revenir.
- Étant donné le caractère saisonnier de plusieurs possibilités d'emploi à l'Île-du-Prince-Édouard, il est difficile de trouver des possibilités d'emploi qui se transforment en travail à plein temps.
- Il est difficile de faire participer davantage à ce service les employeurs, les représentants de la collectivité et les personnes handicapées.

Résultats :

- Grâce aux réseaux entre les organismes et les employeurs, il y a eu une augmentation du nombre d'endroits où des personnes handicapées et blessées au travail ont pu profiter d'une expérience de travail dans la région de Southern Kings.
- On commence à demander aux clients de reprendre un emploi saisonnier et certains d'entre eux ont trouvé un emploi à temps partiel. Ces résultats sont dus au fait que les clients font du bon boulot quand ils sont en milieu de travail et parce qu'ils ont reçu une formation avant d'aller sur le lieu de travail. Le soutien constant du formateur en milieu de travail a également aidé à assurer le maintien des emplois.
- Les personnes handicapées et blessées au travail qui ont été interrogées et qui ont suivi le programme NEO ou ROSE avant de trouver un placement disent avoir maintenant plus confiance en elles lorsqu'elles cherchent un emploi.

Coûts :

- NEON a reçu environ 44 570 $ en financement des gouvernements provincial et fédéral pour les programmes ROSE et NEO. Dix-huit clients ont participé à ses ateliers.
- Le coût par participant à ces programmes est d'environ 2 250 $ pour l'atelier NEO et de 1 450 $ pour le programme ROSE.

C. Contexte

- Jusqu'à 1 400 personnes dans la région de Southern Kings ont une incapacité, y compris celles qui ont une blessure permanente subie au travail.
- Dans la région de Southern Kings, plusieurs organismes offrent des services aux personnes handicapées et blessées au travail, mais il n'y avait pas assez de communication et de coordination des efforts. Le comité NEON a été créé en 1996 et compte des représentants des gouvernements fédéral et provincial, d'organismes communautaires sans but lucratif et d'autres programmes. Il vise à éviter le dédoublement des services et à améliorer le travail qui se fait déjà dans la région afin d'augmenter et d'améliorer l'employabilité des personnes qui ont éprouvé des difficultés à trouver et à garder un emploi.
- On reconnaissait qu'il y avait une lacune dans les services offerts par les divers organismes de la collectivité pour ce qui est des possibilités de formation à l'emploi. NEON a donc conçu les programmes NEO et ROSE afin de combler cette lacune.
- En vue d'améliorer les communications et les efforts de coordination des fournisseurs de services dans la région, les membres de NEON se réunissent une fois par mois afin d'échanger de l'information, de faire du réseautage avec d'autres membres du comité et d'élaborer des programmes pour aider les personnes handicapées et blessées au travail à trouver et à garder un emploi.

D. Le défi

- Il peut être difficile de faire en sorte que tous les membres du comité assistent aux réunions une fois par mois pour discuter des problèmes, des solutions possibles et des événements à venir. La réussite de NEON à atteindre ses objectifs dépend de la pleine participation de tous les membres.
- Sensibiliser les employeurs de la région à l'apport que représentent les personnes handicapées et blessées au travail pour une entreprise et la collectivité constitue un défi. Combattre la stigmatisation et les idées fausses sur la capacité des personnes handicapées à travailler représentent un défi de taille.
- Il existe de nombreuses possibilités d'emploi saisonnier dans la région de Southern Kings, mais cette situation crée des difficultés pour les personnes handicapées et blessées au travail qui ont besoin de plus d'aide et de soutien parce que le travail saisonnier nécessite souvent une activité intense pendant une courte période.
- Étant donné que la province compte de nombreuses régions rurales, il est d'autant plus difficile d'aider les personnes handicapées et blessées au travail à trouver un emploi. Le comité NEON doit trouver une solution pour surmonter l'obstacle du transport. L'aspect rural de la province en général, et de la région de Southern Kings en particulier, fait en sorte que les transports en commun sont très limités. Le manque de confiance en soi des clients, qui les empêche de chercher d'autres possibilités de transport, comme appeler un voisin pour qu'il les conduise au travail, s'ajoute à ce défi.
- Il s'est avéré très difficile pour NEON d'établir des statistiques sur le nombre de clients servis, les secteurs de dépense et les sources de financement des clients. Lorsqu'il a tenté de le faire, dans plusieurs cas, des clients ont été dénombrés jusqu'à trois fois.

E. Les résultats

Résultats :

- NEON n'a pas de statistiques courantes sur le nombre de clients qu'il sert ni sur les résultats. Une enquête réalisée auprès des employeurs (N=51) en 1998 a permis d'obtenir les renseignements suivants :
  - de nombreux employeurs ont dit ne pas comprendre la définition de « personnes handicapées »; par exemple, bon nombre d'entre eux pensaient qu'il s'agissait seulement de la perte d'un membre;
  - onze employeurs ont embauché des personnes handicapées;
  - la plupart des employeurs étaient satisfaits du rendement au travail des clients de NEON; sur les 26 clients embauchés par au moins un employeur, 24 d'entre eux ont donné satisfaction et seulement deux clients affichaient un rendement insatisfaisant;
  - parmi les clients qui avaient obtenu un placement et qui travaillaient toujours au moment de l'enquête, 17 sont devenus des employés permanents; de ce nombre, 11 ont été embauchés à plein temps, tandis que le reste a été embauché à temps partiel et/ou pour la saison;
  - parmi les diverses mesures de soutien qui leur sont offertes, les employeurs estiment que la formation des clients axée sur les compétences menant à l'employabilité et les stimulants financiers à leur intention (respectivement 53 p. 100 et 52 p. 100) sont les plus utiles; l'adaptation d'un poste à une personne handicapée (30 p. 100) se classe au troisième rang. Trente-cinq employeurs songeraient à embaucher une personne si ces services étaient en place.

Résultats qualitatifs :

- L'initiative de formation particulière au poste de travail du programme ROSE est jugée très réussie par les clients qui avaient besoin de conseils et d'aide supplémentaire. Grâce à son succès, ce concept est maintenant offert en permanence par l'entremise de Employment Pathways, une initiative de la région sanitaire de Southern Kings qui aide des personnes ayant de nombreux obstacles à l'emploi. Les membres du comité NEON et la structure du programme ont compté pour beaucoup dans le succès retentissant du modèle Pathways et du programme. D'autres régions de la province ont adopté ce modèle.
- Les employeurs sont généralement impressionnés par les compétences que mettent en pratique les personnes handicapées en milieu de travail. Ils demandent aux clients de réintégrer un emploi saisonnier. Plusieurs clients ont décroché un emploi à temps partiel. Ce succès est dû au rendement solide des clients et à la formation supplémentaire qu'ils ont reçue.
- Les clients disent que NEON a ouvert bien des portes à des personnes handicapées et blessées au travail. De nombreux clients mentionnent tout spécialement que les programmes de NEON ont renforcé la confiance dont ils avaient besoin pour chercher des possibilités d'emploi.

Voici des commentaires formulés par des clients de NEON au sujet de l'incidence du programme sur eux :

- *« Quand quelqu'un prend ma défense, à titre de personne handicapée, ça me donne un bon coup de pouce [...] quand on se rend seul, les portes se ferment assez vite. »*
- *« NEON m'a donné un coup de pouce. Il m'a dit ce que je pouvais faire et m'a montré que je devrais peut-être essayer autre chose. »*

Voici des commentaires faits par des employeurs au sujet des services et des clients de NEON :

- *« On ne me l'a pas demandé mais j'embaucherais quelqu'un, sur demande. »*
- *« Je n'ai pas aimé le voir partir. Si j'avais eu le choix, je l'aurais gardé. »* Le client a été mis à pied en raison d'une réduction des effectifs dans l'entreprise.
- *« À moins qu'il n'y ait quelque chose de travers en haut de la hiérarchie, l'embauche d'une personne handicapée ne devrait pas poser de problèmes. »* Ce commentaire d'un employeur illustre une perception courante.

F. Ce qui fonctionne bien dans cette pratique prometteuse

- NEON comprend des membres qui représentent divers organismes et agences. Par conséquent, le comité est tout spécialement bien placé pour échanger de l'information pertinente entre plusieurs organismes offrant des services d'emploi et d'employabilité aux personnes handicapées et blessées au travail. Cette information peut avoir trait à la formation, au financement, aux ateliers et aux placements. Ce réseau est le plus grand atout de NEON.
- La structure du comité permet à NEON d'identifier les groupes de clients pour lesquels des programmes seront élaborés en vue de répondre à leurs besoins au chapitre de l'emploi. Par ailleurs, les divers organismes de financement siégeant au comité peuvent partager les coûts associés à l'éducation et à la formation à l'emploi des clients qui en font la demande.
- La représentation communautaire et les réunions à intervalles réguliers de NEON permettent d'éviter que des clients ne passent « entre les mailles du filet ».
- D'autres régions de l'Île-du-Prince-Édouard examinent la structure de NEON ou l'ont adoptée. Par exemple, la région sanitaire de Eastern Kings et celle de Queens ont toutes deux établi des groupes semblables.
- Les plans stratégiques de NEON ont été élaborés en 1998 et 2000 avec la rétroaction des clients de la collectivité. Cela permet à NEON d'offrir les services requis par les personnes qu'il sert. Cela assure également une structure de responsabilisation entre NEON et ses groupes de clients.
- Il est important que les participants au programme comprennent qu'ils doivent eux-mêmes trouver un emploi et qu'il leur incombe de chercher des possibilités.

Facteurs de succès essentiels :

Services essentiels au succès :

- Il est très important que les membres du comité NEON tissent des liens étroits pour être en mesure d'aider les personnes handicapées à trouver du financement pour les programmes d'éducation et de formation ainsi que pour les placements et le soutien continu au travail. Un client n'a pas à s'adresser à plusieurs organismes pour poser des questions et formuler des demandes; par conséquent, cela réduit le temps et les efforts qu'il doit consentir pour trouver ce qui est disponible et savoir quels employeurs il peut aborder.
- Il est essentiel de sensibiliser davantage la collectivité aux programmes qui sont offerts puisque les membres du groupe cible ne savent pas toujours quels services sont disponibles. Les membres du comité s'adressent à la collectivité en prononçant des discours à diverses occasions (Club Lions, Club Rotary) et en publiant des exemples de réussite dans le mensuel « Employment Journey ».
- Le réseautage avec les employeurs de la région, qui vise à établir des relations susceptibles de créer des possibilités d'emploi pour les clients de NEON, est essentiel au succès.
- Pour que NEON réussisse, il est très important d'éduquer les employeurs. Bon nombre d'entre eux ont des perceptions négatives au sujet des personnes handicapées et blessées au travail.

Voici les conditions requises pour offrir ces services essentiels :

- Il est essentiel que tous les membres du comité soient ouverts lorsqu'il est question des services à offrir aux groupes de clients, à quels frais, etc. Les membres doivent collaborer et ne pas être en concurrence.
- La communication constante entre tous les membres du comité est importante. Le procès-verbal des réunions est distribué pour garantir que tous les membres connaissent les activités de NEON. Si NEON devenait plus important et organisait plus d'activités, il serait nécessaire d'avoir recours à un coordonnateur pour gérer l'équipe.
- Le transport est un problème majeur pour les personnes handicapées et blessées au travail dans les régions rurales. En l'absence de transport en commun suffisant, il arrive souvent que les clients ne soient pas en mesure de profiter des possibilités d'emploi et des programmes liés à l'emploi. NEON a mis en place des mesures à court terme mais le transport demeure un problème.
- Pour offrir aux clients des services pertinents et adéquats, il faut comprendre leurs limites et leurs possibilités. De nombreux membres du comité NEON font des évaluations au sein de leur organisme. Ces évaluations aident NEON à déterminer quels programmes existants répondent aux besoins des clients et à relever les lacunes qui pourraient être comblées.

G. Prochaines étapes de la pratique prometteuse

Activités courantes :

- NEON continuera de rassembler des organismes de soutien et des programmes d'emploi pour améliorer et rationaliser les diverses initiatives destinées aux personnes handicapées et blessées au travail.
- Les membres du comité continueront d'aborder des employeurs dans la région pour favoriser une approche communautaire intégrée de l'aide à l'emploi et des services d'emploi destinés à leurs groupes cibles. Les membres continueront d'organiser des dîners avec les employeurs et de rencontrer des organismes, comme le Club Lions et la Three Rivers Business Association, pour discuter des possibilités d'embauche de personnes handicapées et blessées au travail.
- NEON continuera de faire connaître les expériences réussies aux employeurs et à la collectivité.
- Un membre du comité NEON fait également partie de deux comités nouvellement établis dans la région de Queens (Charlottetown) et dans la région de Eastern Kings (Souris) qui suivent le modèle de NEON afin de donner des conseils et de faire connaître les leçons apprises.

Entreprises à venir :

- NEON est déterminé à trouver une solution à long terme au problème du transport.
- NEON continue d'élaborer des programmes afin de régler le problème du perfectionnement professionnel des personnes handicapées et blessées au travail.
- NEON établira un plan stratégique pour 2002-2004, en plus de comparer les engagements pris il y a deux ans dans le plan stratégique avec les activités qui ont effectivement été réalisées.
- NEON aimerait que des employeurs, des clients et des représentants d'établissements d'enseignement soient membres du comité, et prévoit trouver un moyen pour faire en sorte que cela se réalise, étant conscient que la participation au comité exige du temps et des efforts, ce qui fait défaut chez bon nombre des membres.
- NEON aimerait élargir ses services aux jeunes handicapés pendant qu'ils sont encore à l'école pour leur permettre de terminer leurs études et d'acquérir de l'expérience de travail. Cela améliorera leurs chances d'avoir des possibilités d'emploi.

Annexe B : Bibliographie

« À l'Unisson 2000 : Les personnes handicapées au Canada », 2000.

« À l'Unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées », document de réflexion, ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des Services sociaux, 1998.

« Aboriginal Peoples with Disabilities – Update », *Secwepemc News*, décembre 2001, p. 19.

AEPH. *Guidelines for Documenting a Learning Disability.*

AEPH. *Structured Interview for LD and ADHD Applications*, copyright 1999.

AWAL. « Applications of Working and Learning National Project », 2001.

B.C.'s Mental Health Reform: « Best Practices – Psychosocial Rehabilitation and Recovery », BC Ministry of Health Services and Ministry Responsible for Seniors.

BOZZER, Mariella, et Debbie SAMSON. « An Evaluation of a Community-Based Vocational Rehabilitation Program for Adults with Psychiatric Disabilities », *Revue canadienne de la santé mentale communautaire*, vol. 18, n° 1, printemps 1999.

BRITISH COLUMBIA MINISTRY OF HEALTH SERVICES AND MINISTRY RESPONSIBLE FOR SENIORS. *B.C.'s Mental Health Reform: Best Practices for Psychosocial Rehabilitation and Recovery*, s.d.

BRITISH COLUMBIA MINISTRY OF HEALTH SERVICES. *Mental Health Division Guidelines for Rehabilitation Services*, février 1996.

BUNCH, Mary, et Cameron CRAWFORD. « Persons with Disabilities: Literature Review of the Factors Affecting Employment and Labour Force Transitions », DRHC, juin 1998.

CAREER CONNECTIONS INC. Brandon (Manitoba) (enregistrement vidéo), 2001.

CAREER CONNECTIONS INC. Évaluation, L. MacKenzie Consulting, printemps 1998.

CAREER CONNECTIONS INC. *Rapport annuel, 1er avril 2000-31 mars 2001.*

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE. *Rapport annuel 2000.*

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE. *Rapport annuel 1998.*

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE. *Rapport sur l'équité en matière d'emploi*, 2000.

« Donner un sens à notre citoyenneté canadienne : la volonté d'intégrer les personnes handicapées », Groupe de travail fédéral sur les personnes handicapées, gouvernement du Canada, 1996 (Rapport Scott).

DOUGLAS COLLEGE. *Adult Special Education Programs*, 28 février 2001.

« Études bilan : Politiques et programmes destinés aux personnes handicapées », rapport final et rapport technique, DRHC, octobre 1997.

FAWCETT, Gail. « Vaincre les obstacles : les femmes handicapées et le marché du travail en Ontario », CCDS, avril 2000.

FAWCETT, Gail. « Disability in the labour market: Barriers and Solutions », CCDS, *Perception*, volume 23, n° 3, décembre 1999.

FAWCETT, Gail. « Vivre avec une incapacité au Canada : un portrait économique », DRHC, Bureau de la condition des personnes handicapées, 1996.

Guide de consultation du recensement de 2001, Limitations d'activité, Statistique Canada.

« L'équité en emploi dans la fonction publique fédérale 1999-2000 », rapport annuel présenté au Parlement, président du Conseil du Trésor.

MINISTRY OF SOCIAL DEVELOPMENT AND ECONOMIC SECURITY. « Vocational Rehabilitation Services Fact Sheet ».

« NEON Strategic Plan: 2000 – A Plan to Meet the Employment Needs of People with Disabilities or Injuries in Southern Kings », Montague (Î.-P.-É.), juin 2000.

« NEON Strategic Plan: 1998 – A Plan to Meet the Employment Needs of People with Disabilities or Injuries in Southern Kings », Montague (Î.-P.-É.).

« Obstacles to Equality: The Double Discrimination of Women with Disabilities Overview Article», Rannveig Traustadottir – Center on Human Policy, juillet 1990.

« Orientations futures du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées : La pleine citoyenneté : une responsabilité collective », 1999.

POLARIS EMPLOYMENT SERVICES SOCIETY. *Current Services Flowchart,* EAS, avril 2002.

POLARIS EMPLOYMENT SERVICES SOCIETY. *Program Policy Statement*, Annexe A.

POLARIS. (enregistrement vidéo).

PROGRAMME DES SERVICES AUX ADULTES. « A Study of the Adult Services Program », 1999.

PROGRAMME DES SERVICES AUX ADULTES. « Creating Access to Training and Employment Opportunities », *Rapport annuel 2000-2001.*

Rapport annuel du Régime de pensions du Canada, 1999-2000.

RESEARCH AND TRAINING CENTER (RTC) ON RURAL REHABILITATION SERVICES. « Developing Innovative Solutions for Rural Americans with disabilities ». Sur Internet : http://ruralinstitute.umt.edu/rtcrural/.

SERVICES DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE. *Operational Policy Manual*, novembre 2001.

SERVICES DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE. « Removing Barriers to Education, Employment and Independence », 1999.

SERVICES PROFESSIONNELS DE GASTOWN. *Combination Job Placement / Career Exploration and Vocational Planning*, 28 avril 2000, document interne.

SYMPOSIUM NATIONAL SUR L'ÉQUITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, « Obstacles handicapants, pratiques habilitantes », rapport final sur les actes, Programme du travail, DRHC, avril 1998.

THE BEHAVIOURAL HEALTH FOUNDATION INC. « Men's, Women's, & Family Addiction Treatment Services Program Description », janvier 2001.

THE BEHAVIOURAL HEALTH FOUNDATION INC. *Rapport annuel 2000-2001.*

THE ROEHER INSTITUTE. « Persons with Disabilities: Literature Review of the Factors Affecting Employment and Labour Force », 1998.

THEO BC. « Kamloops Supported Employment Framework ».

THEO BC. *Rapport d'activité – DRHC*, janvier 2002.

THEO BC. « What's Up? – A Publication of the Kamloops Campus », vol. 2, n° 1, automne 2001.

Un portrait des personnes ayant une incapacité, Projet des groupes cibles, ESLA, 1991.

Liens vers des sites Web :

Sites du gouvernement :

labour.hrdc-drhc.gc.ca
http://www.cdc.gov/niosh/nasd/docs3/ny97011.html
http://www.chrc-ccdp.ca
http://www.chrc-ccdp.ca/issues/disability.asp?l=f
http://www.chrc-ccdp.ca/publications/index.asp?l=f
http://www.disabilityweblinks.ca/edd/dl.link?p_p=BC&p_t=%7E&p_next=0
http://www.facs.gov.au/disability/ood/qa.html
http://www.gladnet.org/infobase/return%20to%20work/washingt.htm
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/arb-dgra/disab/accueil.shtml
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/disab/0619x.shtml
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/content/eapdx.shtml
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/content/odipubx.shtml
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/documents/taskForce/french/rapport/ch1txtx.html
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/cpptoc_f.shtml
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/report/9900/annrpt9900_f.pdf
http://www.socialunion.gc.ca/news/020499_f.html
http://www.tbs-sct.gc.ca/report/empequi/2000/ee-00-1_f.html

Autres organismes/établissements :

http://april.umt.edu/taking.htm
http://pasture.ecn.purdue.edu/ABE/Extension/BNG/
http://ruralinstitute.umt.edu/
http://ruralinstitute.umt.edu/rtcrural/
http://www.amazon.com/exec/obidos/ASIN/0789010399/inktomi-bkasin-20/002-6268941-8872045
http://www.capmr.medical.org/nidmar_pressrelease.htm
http://www.ccsd.ca/Francais
http://www.ccsd.ca/drip/Francais
http://www.dpi.org/
http://www.enablelink.org/resources/doic_bodbottom1.html?again=1
http://www.kidstogether.org/ridge.htm
http://www.ldac-taac.ca/ldindepth/index.html
http://www.ldrc.ca/contents/dealing/social_skills.php
http://www.ncwcnbes.net/htmdocument/reportnewpovline/fchap1.htm
http://www.nidmar.ca/
http://www.nidmar.ca/return/Return6.pdf
http://www.pcs.mb.ca/~ccd/Fnation4.html
http://www.roeher.ca/french/about_f/about_f.htm
http://www.smd-services.com/rural/
http://www.smd-services.com/whats_new/intldod.html

Annexe C : Instruments de recherche

Ébauche de guide d'entrevue
Participants et membres de la famille

Bonjour,

Je m'appelle _____ et je travaille pour PwC Consulting. Le coordonnateur du programme (non du programme) m'a demandé de vérifier si vous souhaiteriez faire une entrevue avec moi pour discuter de vos impressions sur le programme.

Je travaille avec les gouvernements provinciaux et fédéral pour évaluer le (nom du programme). Ce que vous me direz m'aidera à savoir ce que vous pensez du programme. Qu'est-ce qui a fonctionné pour vous? Qu'est-ce qui n'a pas marché? Et pourquoi?

Les renseignements que vous nous donnerez ainsi que ceux des autres participants au programme seront compilés pour donner un rapport qui aidera les personnes qui exécutent ce programme à mieux comprendre ce que les gens pensent des services qu'ils offrent.

Avant de commencer, j'aimerais vous confirmer à nouveau que cette entrevue est tout à fait volontaire. Par conséquent, si vous choisissez de ne pas faire l'entrevue, vous ne perdrez aucune aide que vous recevez du programme ou autrement.

Je souhaite aussi vous faire savoir que tout ce que vous me direz demeurera confidentiel et qu'aucun nom ne figurera sur les notes d'entrevue.

L'entrevue durera de 45 minutes à une heure. Est-ce que nous pouvons la faire?

Avez-vous des questions à poser avant que nous commencions?

Note à l'intervieweur : Caractères ordinaires – Questions pour les participants
Italique –Questions pour les membres de la famille
Gras –Questions pour les participants et les membres de la famille

Introduction

	Anciens participants
1. **Pouvez-vous me dire tout d'abord comment vous en êtes venu à connaître ce programme et ce qui a fait que vous avez décidé d'y participer?**	✓
2. **Depuis combien de temps participez-vous au programme? Quel genre de services recevez-vous de ce programme?**	✓Depuis combien de temps… ✓Quels services avez-vous…
3. Actuellement, occupez-vous un emploi grâce à ce programme?	✓Avez-vous décroché un emploi…
4. (Dans l'affirmative) Faites-vous le genre de travail que vous aimez?	✓

Résultats

	Anciens participants
5. **Qu'attendez-vous du programme?**	
6. ***(Si la personne occupe un emploi actuellement)* Comment ce programme continue-t-il à vous aider?**	✓Comment ce programme…
7. **Avez-vous participé à d'autres programmes qui sont semblables? Dans l'affirmative, en quoi ce programme est-il différent des autres?**	✓

Succès et défis

	Anciens participants
8. En raison de quel genre d'obstacles vous est-il difficile de décrocher et/ou de garder un emploi? Veuillez préciser. Comment ce programme vous a-t-il aidé à surmonter ces obstacles ou difficultés?	✓ ✓ Comme ce programme …
9. **Comment ce programme vous aide-t-il (aide-t-il le membre de votre famille) à vous sentir à l'aise ou en confiance quand vous cherchez un emploi ou que vous allez au travail? Avez-vous une expérience à nous faire connaître?**	✓ Comment ce programme …

10. Depuis que vous (le membre de votre famille) avez commencé ce programme, avez-vous remarqué des changements dans vos compétences liées au travail?	✓ Après avoir terminé le programme, avez-vous remarqué…
11. Avez-vous recours à des aides? Est-ce que ces aides sont facilement disponibles (p. ex., transport, service de garde, aide adaptée et groupe de soutien)?	✓
12. Votre participation au programme signifie-t-elle que vous obtenez un moins grand soutien du revenu du gouvernement?	✓ Quand vous avez participé à ce programme, avez-vous…
13. Votre participation à ce programme a-t-elle modifié l'aide que vous recevez (p. ex., transport, service de garde, aide adaptée et groupe de soutien)? En quoi cela a-t-il changé?	✓ Votre participation a-t-elle…
14. Croyez-vous qu'il y a suffisamment de personnel du programme pour vous aider quand vous en avez besoin? Veuillez expliquer et donner des exemples, au besoin.	✓ Y avait-il…

Facteurs critiques de succès (défis à relever ou améliorations proposées)

	Anciens participants
15. Qu'aimez-vous dans ce programme? Veuillez préciser.	✓ Qu'avez-vous…
16. Est-ce que quelque chose devrait changer?	✓
17. Quelles améliorations, le cas échéant, pourraient être apportées à la structure du programme?	
18. En quoi ces changements pourraient-ils profiter à vous et au membre de votre famille?	

L'avenir

	Anciens participants
19. Pendant combien de temps croyez-vous souhaiter participer au programme?	
20. Recommanderiez-vous ce programme à vos amis ou aux membres de votre famille?	✓

Merci beaucoup de votre temps. Avez-vous des questions ou des commentaires?

Ébauche de guide d'entrevue
Administrateurs de programme, agents d'exécution tiers et employeurs

Bonjour,

Je m'appelle _____ et je travaille pour PwC Consulting à Ottawa. Comme vous le savez peut-être, les services de PwC Consulting ont été retenus à contrat par Développement des ressources humaines Canada et votre gouvernement provincial pour évaluer le succès du (nom du programme). Cette évaluation est une première étape importante pour établir une base de connaissances au sujet de l'efficacité opérationnelle du programme qui alimentera des activités d'évaluation plus complètes à l'avenir.

Le (nom du programme) a été choisi comme « pratique prometteuse » pour promouvoir et favoriser l'emploi et l'employabilité des personnes handicapées. Ainsi, votre programme est jugé être couronné de succès lorsqu'il s'agit de régler les problèmes courants auxquels les personnes handicapées sont confrontées, au moyen de pratiques qui peuvent être appliquées à d'autres milieux et qui peuvent donner des résultats mesurables chez les clients.

Les objectifs de cette entrevue sont de cerner et de documenter vos succès et vos défis.

Avant de commencer, j'aimerais confirmer à nouveau que cette entrevue est tout à fait volontaire et qu'elle durera de 45 minutes à une heure.

Par ailleurs, il s'agit d'une entrevue confidentielle et les renseignements que vous me donnerez seront présentés uniquement d'une manière globale, de sorte que les commentaires ne puissent être attribués à aucune personne précise. Aucun nom ne sera inscrit dans les notes d'entrevue. Une fois les entrevues terminées, nous préparerons un rapport sommaire qui synthétisera les principales constatations.

Avez-vous des questions à poser avant que nous commencions?

Note à l'intervieweur : Caractères ordinaires – Questions destinées aux administrateurs de programme et aux agents d'exécution tiers
Italique –Questions destinées aux employeurs
Gras – Questions destinées aux administrateurs de programme, aux agents d'exécution tiers et aux employeurs

Introduction

1. Depuis combien de temps participez-vous activement à ce programme? Quel est votre rôle ou votre fonction actuel dans ce programme?

2. Pouvez-vous me décrire brièvement le (*nom du programme*) (notamment le contexte, les groupes cibles et les organismes de prestation)?

Résultats

3. À votre avis, quels sont les buts et les objectifs du programme?

   3.1 Les buts et les objectifs sont-ils mesurés dans ce programme? Comment sont-ils mesurés?

4. En quoi ce programme est-il une méthode novatrice ou unique en son genre à titre de programme d'employabilité destiné aux personnes handicapées?

5. À votre avis, ce programme a-t-il donné les résultats positifs attendus des participants? Comment ou pourquoi?

6. **Quel genre de rétroaction avez-vous demandé aux participants pour vérifier que vous avez obtenu des résultats positifs (enquêtes, lettres, entrevues, etc.)?**

7. Comment faites-vous pour vérifier que les compétences et les intérêts des participants correspondent aux demandes des employeurs?

   a. *Dans quelle mesure croyez-vous que les compétences et les intérêts des participants correspondent à vos demandes?*

8. **Ce programme s'est-il avéré être rentable? Quelles mesures quantitatives, le cas échéant, avez-vous utilisé pour en déterminer la rentabilité?**

Succès et défis

9. Comment le programme rejoint-il la population cible? Quelles activités sont essentielles pour rejoindre et garder la population cible?

10. Diriez-vous que ce programme est « personnalisé » ou adapté aux besoins précis de chaque personne? Comment cela se fait-il?

11. Est-ce que le personnel actuel suffit à donner le programme ou les services d'une manière efficace et efficiente?

12. Quels obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la main-d'œuvre votre programme tâche-t-il de réduire?

    12.1 Quels obstacles empêchant la pleine participation des personnes handicapées sur le marché du travail votre organisme a-t-il réduit grâce à votre participation au programme?

13. Avez-vous créé ou adapté des postes dans votre organisation pour répondre aux besoins des personnes handicapées? Comment?

14. Dans quelle mesure les employeurs et d'autres intervenants appuient-ils ce programme? De quelle manière la sensibilisation au programme a-t-elle été faite dans la collectivité?

    14.1 Comment en êtes-vous venu à connaître ce programme? Comment la promotion de ce programme se fait-elle?

15. Avez-vous remarqué une augmentation ou une réduction de la participation ou de l'inscription au programme? Quelles sont les principales raisons invoquées pour le retrait du programme?

16. Est-ce qu'un soutien constant est offert aux participants une fois que leurs buts initiaux ont été atteints? Le cas échéant, en quoi consiste ce soutien (évaluation de suivi, groupes de soutien, sensibilisation, communications, etc....)?

17. Est-ce que le niveau de service entre les divers intervenants suffit pour garantir un service transparent (gouvernements fédéral et provincial, employeurs, défenseurs des droits, divers genres de participants, personnel du programme, langues officielles)? Quelles sont les lacunes dans la communication, le cas échéant?

18. Votre gouvernement provincial apporte-t-il l'information et le soutien dont vous avez besoin pour donner les services à votre groupe de participants? Comment?

19. Quels sont les plus grands défis à relever pour réussir à faire fonctionner ce programme?

20. Quelle a été votre expérience d'embauche d'un employé du programme?

21. Comment décririez-vous l'interaction entre les participants au programme et d'autres membres de votre personnel?

Facteurs critiques de succès (défis à relever ou améliorations proposées)

22. À votre avis, qu'est-ce qui est capital pour garantir le succès continu de ce programme?

Depuis que ce programme existe, quelles leçons avez-vous apprises (gestion du projet, gestion des ressources humaines, attrition et maintien des effectifs, sensibilisation, partenariat avec des employeurs de la collectivité, groupes de participants, etc.)?

L'avenir

23. Que faut-il pour maintenir ou élargir le programme?

24. Croyez-vous que des aspects de votre programme peuvent être adoptés avec succès par d'autres organisations pour qu'elles offrent des services semblables aux personnes handicapées? Lesquels et pourquoi ou pourquoi pas?

25. Quels sont les buts à long terme de votre programme? Que devez-vous faire pour en arriver là (buts à court terme)?

Avez-vous des documents que vous pourriez nous transmettre et qui seraient utiles à la rédaction de l'étude de cas? Ces documents peuvent comprendre des rapports annuels, des plans stratégiques et des rapports d'évaluation.

Merci beaucoup de votre temps. Avez-vous des questions ou des commentaires?

Ébauche de guide d'entrevue
Représentants des gouvernements provinciaux

Bonjour,

Je m'appelle _____ et je travaille pour PwC Consulting à Ottawa. Comme vous le savez peut-être, les services de PwC Consulting ont été retenus à contrat par Développement des ressources humaines Canada et votre gouvernement provincial pour évaluer le succès du (nom du programme). Cette évaluation est une première étape importante pour établir une base de connaissances au sujet de l'efficacité opérationnelle du programme qui alimentera des activités d'évaluation plus complètes à l'avenir.

Le (nom du programme) a été choisi comme « pratique prometteuse » pour promouvoir et favoriser l'emploi et l'employabilité des personnes handicapées. Ainsi, ce programme est jugé être couronné de succès lorsqu'il s'agit de régler les problèmes courants auxquels les personnes handicapées sont confrontées. Nous espérons découvrir que notre programme a recours à des pratiques qui peuvent être appliquées à d'autres milieux et qu'il peut donner des résultats mesurables chez les clients.

Les objectifs de cette entrevue sont de cerner et de documenter les défis, les solutions et les résultats.

Avant de commencer, j'aimerais confirmer à nouveau que cette entrevue est tout à fait volontaire et qu'elle durera de 45 minutes à une heure.

Par ailleurs, il s'agit d'une entrevue confidentielle et les renseignements que vous me donnerez seront présentés uniquement d'une manière globale, de sorte que les commentaires ne puissent être attribués à aucune personne précise. Aucun nom ne sera inscrit dans les notes d'entrevue. Une fois les entrevues terminées, nous préparerons un rapport sommaire qui synthétisera les principales constatations.

Avez-vous des questions à poser avant que nous commencions?

Introduction

1. Depuis combien de temps participez-vous activement à ce programme? Quel est votre rôle ou votre fonction actuel par rapport au programme?

2. Pouvez-vous me décrire brièvement le (*nom du programme*) (notamment le contexte, les groupes cibles et les organismes de prestation)?

Résultats

3. Pour quelles raisons proposez-vous/avez-vous proposé (*nom du programme*) comme « pratique prometteuse »? En quoi ce programme est-il novateur et/ou unique en son genre?

Obstacles et défis/points forts

4. À votre avis, qu'est-ce qui fait qu'un programme lié à l'emploi pour les personnes handicapées est couronné de succès? (Indice : divers genres de clients)

5. Comment le (*nom du programme*) peut-il être amélioré?

Facteurs criques de succès (défis à relever ou améliorations proposées)

6. Quels facteurs critiques de succès doivent être en place pour améliorer les possibilités d'emploi et d'employabilité et le soutien aux personnes handicapées?

7. Dans quels domaines les divers paliers de gouvernement doivent-ils continuer de collaborer (p. ex., les cadres multilatéraux, l'harmonisation des prestations destinées aux personnes handicapées et l'indemnisation des accidents du travail)?

L'avenir

8. Quels progrès devront être réalisés pour garantir des possibilités d'emploi aux personnes handicapées? Quels obstacles doivent être surmontés et que faut-il faire pour les éliminer?

Merci beaucoup de votre temps. Avez-vous des questions ou des commentaires?

Annexe D : Liste de vérification de la préévaluation

(À FAIRE REMPLIR PAR LA PERSONNE QUI PROPOSE UNE PRATIQUE)

NOM DE LA PRATIQUE **LIEU :**
SOUMISE PAR :
ORGANISATION :
DATE : **TÉLÉPHONE:** **COURRIEL:**

LISTE DE VÉRIFICATION DE LA PRÉÉVALUATION DES PRATIQUES PROMETTEUSES DE L'AEPH

		OUI (O)	NON (N)
A. PERTINENCE PAR RAPPORT AUX PRIORITÉS DE L'AEPH			
1	Est-ce que cette pratique[59] fait partie d'un programme/service dont les coûts sont actuellement partagés dans le cadre de l'AEPH?		
2	Est-ce que cette pratique aide les clients à se préparer à occuper un emploi sur le marché du travail, à en décrocher un ou à le garder?		
B. ACTIVITÉ INNOVATRICE/UNIQUE			
3	Cette pratique représente-t-elle une approche ou une activité innovatrice ou unique?		
4	Vos pairs considèrent-ils que cette pratique fait appel à des idées, des approches, des méthodes ou des technologies innovatrices comme solutions à un problème ou à un besoin des clients?		
C. PREUVE DE RÉUSSITE			
5	Les objectifs et les buts du programme/service sont-ils clairement énoncés?		
6	Cette pratique aide-t-elle à la réalisation des objectifs/buts du programme?		
7	À votre avis, cette pratique donne-t-elle des résultats supérieurs pour les clients?		
8a	Des preuves quantitatives ont-elles été mesurées ou réunies relativement à cette pratique? (Veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent.)		
	☑ Nombre de nouveaux participants par année		
	☑ Nombre d'achèvement du programme par année		
	☐ Situation d'emploi à l'admission		
	☑ Nombre de participants qui décrochent un emploi ou qui passent à l'étape suivante de leur plan		
	☑ Nombre de participants qui ont gardé un emploi après l'achèvement		
	☑ Taux d'attrition		
	☑ Données d'évaluation		
	☐ Enquête sur la satisfaction des participants		
	☑ Coût par participant		
	☐ Analyse de rentabilité		
	☐ Autres (veuillez préciser)_____		
8b	La pratique s'est-elle avérée rentable?		

[59] L'expression « pratique » représente les interventions ciblées pour l'étude. Dans certains cas, une pratique prometteuse peut être un programme ou un service complet; dans d'autres, il peut s'agir uniquement d'une composante d'un programme plus large.

LISTE DE VÉRIFICATION DE LA PRÉÉVALUATION DES PRATIQUES PROMETTEUSES DE L'AEPH

		OUI (O)	NON (N)
9	Des preuves qualitatives ont-elles été mesurées ou recueillies relativement à cette pratique? (Veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent.) ❑ Études par des groupes de réflexion ☑ Conclusions d'entrevues documentées ❑ Articles par des universitaires ❑ Prix et mentions ❑ Articles dans les journaux ou les magazines ❑ Émissions spéciales à la télévision ou à la radio ❑ Lettres de recommandations de la collectivité ☑ Lettres d'appui d'anciens participants ou de membres de la famille ☑ Autres (veuillez préciser) rapport de fin d'année et statistiques		
9a	La rétroaction des clients au sujet de cette pratique est-elle positive?		
9b	Cette pratique est-elle considérée une réussite par les pairs et les principaux intervenants?		
10	Cette pratique a-t-elle contribué à une plus grande qualité de service (p. ex., service rapide, personnel informé et compétent, service juste et équitable)?		
11	D'après votre expérience et vos connaissances, cette pratique constitue-t-elle une amélioration par rapport aux répercussions générales sur le client et/ou les citoyens? (P. ex., cette pratique s'avère-t-elle être rentable ou avoir une incidence positive sur la qualité de vie ou l'environnement des personnes, des groupes ou des collectivités touchés?)		
D.	**MÉTHODE DE MISE EN OEUVRE**		
12	Cette pratique est-elle le lieu de partenariats efficaces (p. ex., entre des clients, des membres de la famille, des établissements d'enseignement, les secteurs public, privé, bénévole ou de citoyens dans la société?		
E.	**ADAPTABILITÉ**		
13	Cette pratique peut-elle être adaptée à d'autres organisations ou situations?		
14	Cette pratique s'est-elle avérée une réussite dans une multitude de situations ou dans d'autres collectivités?		
F.	**DOCUMENTATION**		
15	Cette pratique a-t-elle été évaluée officiellement (p. ex., par la direction ou un organisme externe)?		
16	Cette pratique est-elle documentée de façon appropriée avec de l'information précise et vérifiable?		
TOTAL (oui)		**/19**	

☑ **13 points ou plus** – L'initiative est probablement une très bonne *pratique prometteuse*. Nous vous incitons à obtenir l'approbation du programme (ci-dessous), à remplir et à soumettre le modèle de pratique prometteuse.

❑ **De 8 à 12 points** – L'initiative est une *pratique prometteuse* relativement bonne mais il manque peut-être certains renseignements clés pour bien la documenter. C'est à vous de juger si vous devez la présenter pour qu'elle soit examinée à titre de pratique prometteuse. Si vous décidez d'aller de l'avant, veuillez obtenir l'approbation du programme (ci-dessous) et soumettre le modèle de pratique prometteuse.

LISTE DE VÉRIFICATION DE LA PRÉÉVALUATION DES PRATIQUES PROMETTEUSES DE L'AEPH

OUI (O) NON (N)

❑ **7 points ou moins** – L'initiative ne remplit probablement pas les exigences relatives à l'identification et à la documentation qui lui permettraient d'être une pratique prometteuse pour le moment. Toutefois, si vous croyez qu'elle offre des possibilités comme pratique prometteuse et qu'elle profiterait de cette documentation à des fins d'apprentissage, veuillez obtenir l'approbation du programme et soumettre le modèle pour examen. Veuillez également donner une courte justification.

_____

_____

APPROBATION DU PROGRAMME EN VUE DE LA PARTICIPATION

Je consens à ce que mon organisation participer à l'étude sur les pratiques prometteuses dans le cadre de l'AEPH.

_____ **(Signature du responsable du programme)**

_____ **(Date)**

(À faire remplir par chacun des membres du COMITÉ DU PROJET DES PRATIQUES PROMETTEUSES DE L'AEPH)

NOM DE LA PRATIQUE : _____

Sur une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie tout à fait en désaccord et « 5 » signifie tout à fait d'accord, encerclez votre choix.

A. PERTINENCE PAR RAPPORT AUX PRIORITÉS DE L'AEPH

1 Cette pratique est conforme aux buts de l'AEPH (c.-à-d. que cette pratique aide les clients à se préparer à l'emploi, à décrocher un emploi ou à le garder)

1 2 3 4 5
Tout à fait en désaccord Tout à fait d'accord

B. PREUVE DE RÉUSSITE

2 Les renseignements de préévaluation soumis apportent suffisamment d'information pour faire une enquête plus poussée afin de chercher à savoir s'il s'agit d'une pratique prometteuse.

1 2 3 4 5
Tout à fait en désaccord Tout à fait d'accord

3 Il y a un bon équilibre entre les renseignements non scientifiques et les renseignements quantitatifs dans la soumission pour évaluer le niveau de succès de la pratique du point de vue du client.

1 2 3 4 5
Tout à fait en désaccord Tout à fait d'accord

C. ADAPTABILITÉ

4 Cette pratique a de bonnes chances d'être appliquée dans divers programmes et sites.

1 2 3 4 5
Tout à fait en désaccord Tout à fait d'accord

POINTAGE :
/20
Date : _____
Signature du membre du CPPP de l'AEPH _____